

ACUERDO

Reunidos, a 20/11/2017, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Centros Comerciales Carrefour, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por (en adelante PARTICULAR), por la cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 41488844 (Portátil HP) y el pedido 41473997 (Portátil HP), por un importe de 303,20 Euros respectivamente. No obstante la confirmación del primer pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias. No conforme, el reclamante contactó con la empresa e hizo un segundo pedido, pero recibió otra vez la anulación del mismo. No conforme, solicita entrega del producto, según las condiciones pactadas en el momento de la compra o, alternativamente, la entrega de un artículo de similares características (Portátil HP 255 G6 con E2, 4GB, 1TB, 15,6" con Maletín, Ratón Óptico y Panda).

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Carrefour, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Carrefour ha procedido a tramitar un nuevo pedido del artículo solicitado por el PARTICULAR (nº 41459139), además de respetar la promoción "Ahórrate el IVA".

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Carrefour del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistir de emprender cualquier acción legal referida a este asunto.

SÉPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 20/11/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.