

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, la consumidora realizó los pedidos nº 41379729 (4 x Juguetes) y nº 41463621 (4 x Juguetes) los pasados 31 de octubre y 10 de noviembre, por importe 212,60 Euros y 209,65 Euros, respectivamente. Según alega la particular, realizó la contratación de los pedidos bajo una promoción descuento del 40% del importe en compras de juguetes, sin embargo, ambas operaciones fueron canceladas por parte de la reclamada debido a la falta de existencias. No conforme, afirma que solicitó a la empresa adquirir otros artículos y que se le respetara la promoción, petición que le fue denegada, por lo que no conforme, solicita que se respete las condiciones pactadas originalmente en la elección de otros juguetes del catálogo disponible.

SEGUNDO.- Que la 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 va a proceder a respetar la promoción del 40% en juguetes y bicicletas, y la PARTICULAR podrá elegir otros productos que se encuentren dentro de las condiciones originales, es decir, que no sean compras a terceros.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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.