

ACUERDO

Reunidos, a 20/01/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 entrega de un producto distinto al adquirido a través del portal, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 40774930 (Portátil Toshiba Satellite C55-C-1G6) por un importe de 274,95 Euros. Según alega la particular, tras recibir el artículo, comprobó que no reunía las características descritas en la oferta, dado que no incluía el grabador DVD. No obstante, la reclamante afirma que, tras contactar con la empresa, le informaron que podían ofrecerle una unidad externa, abonando 30 Euros. No conforme, la reclamante el envío del portátil adquirido según las condiciones pactadas.

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 ha procedido a la entrega de un producto sustitutivo y del cupón correspondiente.

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 20/01/2017.

Responsable del Centro de Att. al Cliente
Centros Comerciales Carrefour, S.A.