

ACUERDO

Reunidos, a 09/02/2017, 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 falta de entrega 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 el pedido con nº de factura 201701014393 (Relleno Nórdico de plumas) el pasado 11 de enero, por un importe de 54,95 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la consumidora manifiesta haber contactado en numerosas ocasiones tanto con la empresa reclamada como con la agencia de transporte y ésta última le informó de que se había producido una incidencia con su paquete. Por ello, la consumidora manifiesta que realizó el pedido nº 40771802 y que posteriormente fue cancelado por falta de disponibilidad. No conforme, la reclamante solicita la entrega inmediata del pedido o, en su defecto, que se le permita realizar la compra cuando haya existencias del producto, respetando las condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de una tarjeta regalo de 10 Euros. Así mismo, se compromete a respetar las condiciones pactadas en el momento de la compra si en un futuro recibiera existencias del producto adquirido por la PARTICULAR.

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 09/02/2017.

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