

ACUERDO

Reunidos, a 16/02/2017, 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 aplicación de un descuento en 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 88219403 (Artículos de alimentación) por importe de 170,26 Euros. El particular alega que no ha sido aplicado a su compra el bono descuento (6 Euros) anunciado en la página web de la reclamada para algunos de los artículos adquiridos, y en concreto para uno de ellos (FINISH Lavavajillas máquina Classic 57 pastillas) y afirma que, tras ponerse en contacto con ésta, le informaron que el producto no entraba en la promoción. No conforme, el consumidor manifiesta que la imagen del artículo se mostraba en la publicidad de la promoción, por lo que solicita la aplicación inmediata del descuento.

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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente. Así mismo, ha procedido al envío de un cupón de 10 Euros de descuento para utilizar en su próxima compra, válido hasta el 31/03/2017.

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 16/02/2017.

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