

## ACUERDO

Reunidos, a 14/03/2017, 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 las incidencias relativas a la solicitud de un cambio de un artículo adquirido a través del portal [www.carrefour.es](http://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 nº 40636785 (Cámara Nikon Coolpix L340) el pasado 9 de diciembre de 2016, por un importe de 188,55 Euros. Ante la imposibilidad de contacto telefónico, la particular alega que acudió a un centro físico en dos ocasiones para solicitar el cambio del artículo debido a que éste no cumplía con sus expectativas iniciales, pero no obtuvo una solución satisfactoria, y que posteriormente consiguió contactar mediante una llamada, si bien ya habían transcurrido dos meses desde la compra y tampoco pudo ser atendida su petición. No conforme, la reclamante solicita el cambio de la cámara por otro modelo con mejores prestaciones.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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, ha procedido a la devolución del artículo.

**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 14/03/2017.

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