



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 24/02/2017, 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 reembolso 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 nº 40825686 (2x flotador radial 79cm) el pasado 14 de febrero por un importe de 11,95 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la consumidora manifiesta que contactó con la reclamada y ésta le informó de que se había producido una incidencia con la agencia de transportes, por lo que no podían servir el pedido y el importe le sería reembolsado. No obstante, la consumidora afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el dinero por lo que, no conforme, solicita el abono inmediato del importe del pedido así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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, ha procedido al abono del importe correspondiente, así como a la activación de un cupón con gastos de envío gratuitos para el próximo pedido.

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 24/02/2017.

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