

ACUERDO

Reunidos, a 08/03/2017, 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 la falta de artículos en la 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, el consumidor realizó el pedido nº 88253446 (Artículos alimentación) el pasado 18 de febrero, por un importe de 92,03 Euros. El particular alega que, a pesar de haber llamado al centro para asegurar la entrega íntegra de los productos, en concreto uno de ellos (40 unidades de Bebida Soja Original Shoyce), la entidad les comunicó que sólo podrían enviar 8, facilitando un cheque descuento por aquéllas restantes y que el pedido finalmente fue recibido con falta de dicho producto y otros dos más que requirieron contactar con el repartidor para ser entregados. El reclamante expone que no es la primera vez que ocurren incidencias de este tipo con la compañía. No conforme, solicita una mejora del servicio postventa, así como la entrega de las unidades restantes de Bebida Soja Original Shoyce.

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 ha manifestado que procedieron a la validación de un nuevo pedido con los productos faltantes, sin ningún coste por el envío para el 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 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 08/03/2017.

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