

## ACUERDO

Reunidos, a 29/03/2017, 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 entrega en el horario acordado de un pedido realizado 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, el consumidor realizó el pedido nº 88285361 (Artículos supermercado) el pasado 6 de marzo. El particular alega que, un día antes del vencimiento del plazo de entrega establecido, contactó con la empresa para comunicar un cambio de la franja horaria acordada y ésta así lo confirmó, si bien la entrega finalmente no se produjo en dicho período de tiempo. No conforme, el reclamante solicita una compensación económica diferente a la gratuidad en los gastos de envío, así como una mejora del servicio postventa.

**SEGUNDO.-** Que el 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 de 6 Euros en concepto de gastos de envío y a la activación de un cheque descuento por valor de 10 Euros para la próxima compra, válido hasta el 30 de abril de 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 29/03/2017.

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