

ACUERDO

Reunidos, a 06/04/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otro, 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 entrega de un producto distinto al adquirido 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 40801195 (Huawei P10 + Smartwatch Huawei 2 4G) por un importe de 654,95 Euros. No obstante la selección del modelo del Smartwatch, el particular alega que, tras recibir el aparato, comprobó que no se correspondía con el modelo solicitado, ya que no tenía 4G, por lo que contactó con la reclamada y le informaron que se había tratado de un error en la descripción del producto, ofreciéndola la devolución. No conforme, el reclamante solicita la sustitución del producto erróneo por el modelo solicitado.

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 a la activación de un cupón por valor de 50 Euros para canjear en la próxima compra en la web, válido para productos vendidos por Carrefour excepto en supermercados online.

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 06/04/2017.

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