

## ACUERDO

Reunidos, a 18/04/2017, 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 tras la devolución 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 40750445 (Smartwatch) el pasado 13 de enero, por un importe de 31,45 Euros. El particular alega que, transcurrido el plazo de entrega comprometido, recibió un email que indicaba el pedido como entregado, si bien, éste no había sido recibido, y que contactó por ello con la empresa pero no obtuvo respuesta. El reclamante expone que el producto fue finalmente recepcionado una semana después del vencimiento del período acordado, no obstante, decidió devolverlo, y así procedió, obteniendo confirmación por parte de la compañía de que se llevaría a cabo el reembolso, pero, a fecha de interposición de la reclamación, éste aún no había sido efectuado. No conforme, solicita el abono del importe.

**SEGUNDO.-** Que el 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, va a proceder a tramitar el abono del importe correspondiente y ha activado un cheque descuento por valor de 10 Euros para canjear en su próxima compra en [Carrefour.es](http://Carrefour.es) tecnologías.

**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 18/04/2017.

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