

## 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 incidencias en la entrega de un pedido acordado 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, la consumidora realizó el pedido nº 88347203 (Artículos alimentación) el pasado 5 de abril, por un importe de 229,80 Euros. La particular alega que, una vez transcurrido el período de entrega comprometido, la empresa le informó de un nuevo horario de reparto, si bien, éste tampoco fue respetado, y tras varios contactos con la entidad y manifestación por parte de la reclamante de los perjuicios ocasionados, se fijó un tercer plazo para efectuar el envío, el cual llegó en un primer intento en una franja horaria diferente a la acordada y fue finalmente recibido de manera defectuosa, con algunos artículos faltantes y otros duplicados. No conforme, solicita una mejora del servicio de atención al cliente.

**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 a la activación de un cheque descuento por valor de 10 Euros para canjear en su próxima compra hasta el 31 de mayo 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 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 18/04/2017.

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