

ACUERDO

Reunidos, a 05/05/2017, 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 relativas a la dirección de 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 40871157 (Mesa Plegable de HDPE y Estructura de Acero) el pasado 19 de abril, por un importe de 29,90 Euros. El particular alega que, no obstante la confirmación de compra, donde no se indicaba ningún tipo de limitación en cuanto al lugar de entrega, al día siguiente recibió una llamada de la empresa para informarle de que no realizaban envíos en la dirección indicada, situación ante la que el reclamante mostró su disconformidad, pero no obtuvo una solución satisfactoria por parte de la compañía. No conforme, solicita la entrega del pedido en las condiciones pactadas, o el abono de los costes correspondientes a la recogida por su cuenta.

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 procedido al envío de un cupón descuento de 7 euros. Así mismo, ha ofrecido al PARTICULAR la posibilidad de realizar de nuevo la compra, para posteriormente abonarle el importe de los gastos de envío.

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 05/05/2017.

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