

## ACUERDO

Reunidos, a 30/05/2017, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal desconocido, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour - Food), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 88386221 (Artículos alimentación) por un importe de 49,29 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo comprometido, la particular alega que contactó con la empresa pero no obtuvo una solución satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita la anulación del pedido.

**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 - Food, 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 - Food habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a no recoger el pedido ficticio 88432202 realizado por la PARTICULAR para pagar el pedido 88386221, quedándose con ambos pedidos.

**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 - Food 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 30/05/2017.

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