

ACUERDO

Reunidos, a 06/06/2017, 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 entrega parcial y la falta de conformidad de un producto 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, la consumidora realizó el pedido nº 88389641 (Artículos alimentación) el pasado 3 de mayo, por un importe de 112,21 Euros. La particular alega que recibió el pedido de manera parcial, con 7 de los 72 productos adquiridos, y que uno de los artículos (pizza) estaba en mal estado. La reclamante expone que contactó con la empresa y, tras requerirle el envío de un email con la lista de artículos restantes, acordaron la recogida de los productos entregados y la devolución íntegra del dinero, pero, ante la imposibilidad de servicio del transportista, finalmente pactaron la entrega de los productos que faltaban, la activación de un cheque descuento por valor de nueve euros y el abono del importe de la pizza, pero esto último no fue recibido. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la 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 - 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del producto, así como al abono de 10 Euros en la tarjeta y a la activación de un cupón descuento para la próxima compra por valor de 10 Euros, por las molestias ocasionadas.

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 06/06/2017.

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