

ACUERDO

Reunidos, a 12/06/2017, 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 de un pedido realizado a través del portal www.carrefour.es, 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 88393811 (Artículos alimentación) el pasado 3 de mayo. La particular alega que el pedido no fue entregado en el plazo comprometido, y que fue recibido de manera parcial en relación a uno de los productos (nueve unidades de Puleva Max frente a las 18 adquiridas). La reclamante expone que comunicó dicha circunstancia a la empresa, pero le comunicaron que no procedía responsabilizarse de ello debido a que habían transcurrido más de 15 días. La consumidora manifiesta que dicha limitación no estaba especificada en la hoja de pedido. No conforme, solicita la entrega de los artículos restantes y, subsidiariamente, la activación de un vale por el importe correspondiente a los mismos.

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 a validar un nuevo pedido con los productos faltantes, sin que sponga gasto alguno para la PARTICULAR.

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 12/06/2017.

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