

ACUERDO

Reunidos, a 14/06/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., 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 cancelación de un préstamo contratado a través del portal www.carrefour.es/pass, del que es responsable Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. (en adelante Servicios Financieros Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora celebró con la reclamada un contrato en relación a un préstamo personal con nº 50033450011015 el pasado 5 de abril de 2016, por un importe de 5000 Euros. La particular alega que canceló el importe pendiente (4289,02) mediante una transferencia bancaria a través de la plataforma de pago indicada por la empresa, el pasado 31 de mayo. No obstante la confirmación de la transacción y el cargo de la cantidad, la reclamante manifiesta que, a fecha de interposición de la reclamación, la deuda continuaba apareciendo como pendiente, y su cuantía había ascendido a 4303,33 Euros, motivo por el cual contactó con la empresa, pero no le ofrecieron una solución satisfactoria. No conforme, solicita la cancelación de la deuda y la devolución de la cuota cobrada tras haber abonado la cuantía pendiente en su totalidad.

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 Servicios Financieros 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, Servicios Financieros Carrefour procedió el pasado día 8 de junio a la cancelación de la deuda.

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 Servicios Financieros 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 14/06/2017.

Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.