

ACUERDO

Reunidos, a 27/06/2017, 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 anulación unilateral 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 40995545 (Artículos textil) el pasado 10 de junio, por un importe de 58,94 Euros. La particular alega que, no obstante la confirmación de compra y el cargo en la tarjeta, recibió posteriormente un correo por parte de la empresa donde se le comunicaba la cancelación del pedido debido a una falta de stock de algunos de los artículos adquiridos. La reclamante expone que realizó la compra bajo la vigencia de unos descuentos que, a fecha de interposición de la reclamación, ya no estaban disponibles. No conforme, solicita la entrega de los productos en las condiciones pactadas o el mantenimiento del precio para efectuar un nuevo pedido.

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, 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 la activación de un cheque descuento por valor de 7 Euros para canjear en la próxima compra *non food*, así como al mantenimiento de las condiciones del pedido si se realiza uno nuevo, siempre y cuando se respeten los requisitos establecidos.

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 27/06/2017.

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