

## ACUERDO

Reunidos, a 03/07/2017, 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 defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.carrefour.es](http://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 40980263 (5 x Artículos de mobiliario) y 40995654 (Conjunto de Acero Mesa + 4 Sillones + 1 Parsaol – Málaga) el pasado 30 de mayo y 12 de junio, por un importe de 335,92 Euros y 203,96 Euros, respectivamente. Según alega la particular, cuando recibió el envío, detectó que faltaba la mesa. Ante la falta de entrega del artículo contactó con la reclamada, quién le ofreció la posibilidad de realizar un nuevo pedido, abonándole el importe del artículo faltante, así como los gastos de envío generados del nuevo. Sin embargo, a fecha de interposición de la reclamación, el último pedido no había sido entregado, por lo que solicita la entrega de la mesa del primer pedido, o del segundo pedido realizado, procediendo con posterioridad sobre éste último, a la devolución de los cuatro sillones y el parasol del conjunto Málaga.

**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 al abono del conjunto y de los gastos envío del primer pedido, al abono del importe del segundo pedido, así como a la activación de dos cupones de descuento por valor de 10 Euros cada uno.

**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 03/07/2017.

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