



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 07/07/2017, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, 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 falta de entrega 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, el consumidor realizó el pedido nº 88472904 (Artículos alimentación) el pasado 18 de junio, por un importe de 108,47 Euros. El particular alega que inmediatamente antes del vencimiento de la hora de entrega acordada, desde la empresa le comunicaron un retraso en el envío, y le señalaron de manera unilateral una nueva franja horaria en la que se efectuaría. Ante la incompatibilidad con dicho horario, el reclamante expone que contactó con la empresa y acordaron una hora próxima a la inicial establecida, si bien, se produjo un retraso en la entrega. Asimismo, el reclamante expone que le fue cargado el importe de la compra por duplicado, circunstancia que indicó a la empresa y le informaron de que el primero de los pagos se correspondía con una retención que sería devuelta, pero, a fecha de interposición de la reclamación, aún no lo había recibido. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**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 trasladar la incidencia al Departamento correspondiente, así como al abono de 6 Euros en concepto de gastos de envío.

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 07/07/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.