



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 20/07/2017, 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 las incidencias relativas a 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 41100613 (Instalación básica + Aire acondicionado Climatic CMC-12DC) el pasado 22 de junio, basándose en las condiciones de la oferta y por un importe de 504 Euros. No obstante, la particular afirma que, al realizar la compra intentó validar el número de su tarjeta Carrefour de puntos sin éxito alguno por lo que, contacto con la reclamada y le indicaron que previamente debe vincularse dicha tarjeta. La consumidora no conforme debido a que no se especifica previamente, solicita poder validar su número de tarjeta Carrefour (2728067852544) en la compra realizada.

**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, por un lado, Carrefour ha procedido a explicar los motivos por los que no procedió a validar el número de tarjeta en la compra; y por otro, la PARTICULAR afirma estar de acuerdo con las manifestaciones de la empresa.

**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 20/07/2017.

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