



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 02/10/2017, 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 entrega defectuosa 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 los pedidos nº 41152215 (3 x Menaje de hogar) y nº 41162407 (9 x Menaje de hogar) el pasado 9 y 12 de julio, por un importe de 87,95 Euros y 323,90 Euros, respectivamente. Según alega la particular, tras recibir los pedidos detectó que del primero, con referencia nº 41152215, no recibió los sillones, y del segundo, con nº referencia 41162407 sólo recibió las sillas, estando una de ellas en estado defectuoso, por lo que contactó con la reclamada, quién le indicó que debía realizar un nuevo pedido, no siendo posible el cambio. No obstante, afirma que tras diversas comunicaciones con la empresa, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido los artículos no enviado, por lo que solicitada la entrega de los mismos a la mayor brevedad posible, así como una mejora del servicio de atención al cliente.

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 importe de los artículos no entregados, así como del producto defectuoso.

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 02/10/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.