

ACUERDO

Reunidos, a 31/08/2017, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado 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, el consumidor realizó el pedido nº 41099587 (Aire Acondicionado Climatic + Instalación) el pasado 21 de junio, por un importe de 933 Euros. Según alega el particular tras realizarse la instalación detectó que los equipos no funcionaban, por lo que contactó con la reclamada, quien mandó nuevamente a la empresa de montaje al domicilio. Sin embargo, señala que la instalación que realizaron no se adecuaba a las pautas marcada por la comunidad, además de realizar una instalación defectuosa, ya que los equipos seguían sin funcionar. No conforme, solicita que se remita un equipo de profesional que subsane la instalación, así como una valoración de los daños ocasionados.

SEGUNDO.- Que el 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, va a proceder a la reparación de los equipos y de los desperfectos ocasionados. Asimismo, va a proceder al abono del importe de 15 Euros correspondiente a los gastos de envío, y a la activación de un cupón por valor de 50 Euros para utilizar en la próxima compra.

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 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 31/08/2017.

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