



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 07/08/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra n 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 cancelación unilateral 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 los pedidos nº 41132899 (Monster High: La Nueva Chica del Insti) y nº 41141500 (Amiibo Pack 2 Figuras + Disney Infinity 3.0 Star Wars + Monster High: La nueva Chica del Insti) el pasado 29 y 31 de julio, por un importe de 5 Euros y 27,80 Euros, respectivamente. Según alega el particular ambos pedidos fueron cancelados, por lo que contactó con la reclamada, quién le informó de la falta de existencias. No conforme, el reclamante señala que el producto sigue disponible en la web, por lo que solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

**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, ha procedido a la activación de dos cupones descuento por un valor de 10 Euros, cada uno de ellos, para su utilización 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 07/08/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.