

ACUERDO

Reunidos, a 20/10/2017, 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 falta de conformidad de un bien adquirido 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 el pedido nº 88571632 (105 x artículos alimentación e higiene) el pasado 30 de septiembre, por un importe de 263,66 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido fuera del plazo acordado para la entrega, detectó que uno de los productos adquiridos, CH Puré Fr Ag Coco Fructífera 360 ml, estaba abierto y derramado, lo que provocó que se manchara el resto de la caja. No conforme, a pesar de los requerimientos realizados a la reclamada, no ha obtenido una respuesta a su incidencia, por lo que solicita, la entrega del producto que llegó en mal estado, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 al reembolso del importe total de la compra (263,66 Euros) el pasado 03/10/2017. Que como compensación han activado dos cupones por valor de 10 Euros cada uno para utilizar conjuntamente o de forma separada.

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 20/10/2017.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.