

ACUERDO

Reunidos, a 17/01/2018, por una parte n 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 entrega 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, el consumidor realizó el
pedido nº 41647130 (Frigorífico Dos Puertas Indesit) el pasado 14 de diciembre, por un importe de 265
Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, que contactó en diversas ocasiones con la
reclamada sin obtener una respuesta, además de no recibir noticias sobre el estado de su pedido. No
conforme, solicita información sobre cuando recibirá la compra realizada, así como una rebaja en el
precio del pedido, o en el caso de no obtener información, la anulación del mismo.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración
del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 abono del importe del pedido, previa recepción y
comprobación del estado del artículo.

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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 17/01/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.