

ACUERDO

Reunidos, a 15/08/2018, 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 las incidencias relativa al ejercicio de la garantía 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 42308654 (TV LED 139,7 cm Philips) el pasado 22 de junio, por un importe de 1.359,20 Euros. Según alega el particular, tras comprobar el mal funcionamiento del artículo, atendiendo a las indicaciones de la reclamada, el día 29 de junio solicitó la devolución del pedido, cuya estimación de recogida era de 3 días laborables. No obstante, el reclamante afirma que fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, sigue esperando la recogida del artículo y una respuesta a su incidencia. No conforme, solicita la recogida del pedido.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (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 30 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 recogida del artículo defectuoso y al abono del importe correspondiente en la cuenta bancaria del PARTICULAR, así como a la activación de un cupón de descuento por valor de 9,99 Euros para canjear en un próximo pedido web.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 15/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.