

ACUERDO

Reunidos, a 08/08/2018, 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 la falta de reembolso del importe 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, la consumidora realizó el pedido nº 42293632 (Instalación Básica Aire Acondicionado) el pasado 20 de junio, por un importe total de 204,20 Euros. Según alega la particular, desde la reclamada le informaron de que no podían llevar a cabo la instalación al estar asociada a un producto de una empresa tercera, por lo que procedió a cancelar el pedido y ordenar el reembolso del dinero. A pesar del tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, la reclamante afirma que a fecha de la interposición de la reclamación únicamente ha recibido el reembolso de 4,20 Euros correspondientes al los gastos de envío asociados al servicio contratado. no conforme, solicita el abono inmediato del importe del servicio no prestado.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, por un lado Carrefour ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, la PARTICULAR ha afirmado que la incidencia ha quedado resuelta, tras comprobar que el abono no se efectuó correctamente debido a que la tarjeta con la que se realizó la compra caducó y que su entidad bancaria ha podido redirigirlo a su cuenta bancaria.

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

En Barcelona, a 08/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.