

## ACUERDO

Reunidos, a 06/10/2018, 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 entrega 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 el pedido nº 42517445 (Lavadora Bosch + 2 x Frigorífico Combi No Frost Bosch ) el pasado 28 de julio, por un importe de 1.140,80 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (3 días laborables), el particular alega haber contactado con la reclamada para notificar la incidencia y, tras continuos emplazamientos por parte de la misma, finalmente decidió cancelar la compra. No obstante, el consumidor afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los números requerimientos realizados, no ha recibido los artículos adquiridos ni el reembolso de su importe. No conforme, el reclamante solicita el abono del importe íntegro del pedido, una explicación acerca de la localización de la mercancía, así como una reducción del tiempo de espera en el servicio de atención telefónica.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (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 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 y realizado las aclaraciones pertinentes, va a proceder al abono del importe íntegro del pedido, así como a la activación de un cupón por valor de 20 Euros para canjear en futuras compras, a modo de compensación.

**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 06/10/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.