

## ACUERDO

Reunidos, a 09/03/2018, 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 entrega parcial 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 41570563 (8 x artículos textil) el pasado 29 de noviembre de 2017, por un importe de 39,23 Euros. Según afirma el particular, tras recibir el pedido comprobó que no recibió tres de los artículos comprados, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde realizaron un abono como gesto comercial, sin acceder a la devolución del importe correspondiente a los productos no entregados, alegando que la misma no procedía por la aplicación de una serie de promociones al pedido. No conforme, solicita el reembolso de las cantidades relativas a los artículos faltantes o, en su defecto, su entrega.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 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, va a proceder, por un lado, al abono de 20,99 Euros correspondiente al importe de los artículos no entregados y de 5,99 Euros equivalente al descuento no aplicado en el proceso de compra, así como, de 9,99 Euros, a modo de compensación. Por otro lado, respetarían las condiciones del pedido inicial si el PARTICULAR realiza un nuevo pedido de los artículos faltantes.

**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 09/03/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.