



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2018, por una parte, representación propia y, por otra parte, 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 relativas al intento de contratación de un artículo 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 intentó la contratación de un pedido (Apple Beats By Dr. Dre Solo 2 Wireless) el pasado 4 de enero, sin poder finalizar la compra al aparecerle un mensaje informándole de la imposibilidad de servir el producto en su dirección. No obstante, la particular alega que en las condiciones generales de contratación se indica que la reclamada entrega en su territorio, por lo que contactó con el servicio de atención al cliente, desde donde le informaron que el producto era expedido por un vendedor externo, y que disponía de sus propias condiciones de envío. No conforme, señala que esa información no aparece en la página web, por lo que solicita que se le permita adquirir el producto solicitado al precio vigente en el momento del intento de la contratación.

SEGUNDO.- Que la 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, ha procedido a indicar que la cancelación del pedidos se debe a la falta de disponibilidad del artículo solicitado pues, antes de aceptar una compra de este tipo de artículos vendidos por terceros, debe aceptar las condiciones del *Marketplace* en las cuales se refleja que el vendedor, ante este tipo de situación, puede rechazar el pedido.

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 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 22/01/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.