

ACUERDO

Reunidos, a 01/02/2018, 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, 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 41635772 (Lavadora 8 Kg Bosch) el pasado 12 de diciembre, por un importe de 424 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (3 días hábiles), la particular alega que la reclamada le comunicó que la entrega se efectuaría el día 18 de diciembre. Sin embargo, afirma que ese día no se pudo efectuar la entrega al estar equivocada la dirección de envío, tras lo cual, la empresa emplazó la entrega para el día 21 de diciembre, fecha en la que tampoco recibió el electrodoméstico, ya que desde la empresa le indicaron que, a pesar de haberse intentado la entrega, no había nadie en el domicilio. No conforme con esta información, al encontrarse en su domicilio ese día, solicitó la cancelación de la compra, sin que a fecha de interposición de la reclamación la misma se haya hecho efectiva, por lo que solicita el reembolso inmediato del importe, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (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 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 al abono del importe correspondiente al pedido, así como a la activación de un cupón descuento por valor de 9,99 Euros para canjear en futuras compras.

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 01/02/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.