

ACUERDO

Reunidos, a 29/01/2018, 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 las incidencias relativas a 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, el consumidor realizó el pedido nº 88849459 (Artículos de alimentación) el pasado 10 de enero. Según alega el particular, en el pedido realizado detectó que había de etiquetas de otros clientes con sus datos completos, y a pesar de contactar con la reclamada, no han recibido una solución satisfactoria. No conforme, al considerar que es un error grave, solicita que el servicio de entrega a domicilio retire las etiquetas que no sean pertinentes, o en su defecto, que codifiquen de manera que la información que aparezca sea nula.

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, ha procedido a la activación de un cupón de descuento por valor de 10 Euros para canjear en próximas compras en el Supermercado online, así como al traslado de la reclamación a los departamentos responsables para que hechos como los ocurridos no vuelvan a producirse. Por otro lado el PARTICULAR ha manifestado que, en caso de que produjera nuevamente la misma incidencia, procederá al traslado de la misma a las autoridades competentes en materia de protección de datos.

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 - Food 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 29/01/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.