



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/02/2018, 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 imposibilidad de canjear un cupón de descuento adquirido 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 intentó realizar un pedido el pasado 31 de enero. Según alega el consumidor, en el momento de hacer efectiva la contratación le fue imposible aplicar un cupón de descuento por valor de 75,77 Euros (código 88900001570000033347) y válido hasta el 31 de enero de 2018, activado tras realizar el pedido nº 41820061 (artículos de juguetería) el pasado 3 de enero, por un importe de 144,74 Euros. No obstante, contactó con la reclamada en varias ocasiones para comunicar la incidencia, sin obtener una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la activación de un nuevo cheque descuento por el mismo valor para próximas compras.

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 ofrecido o bien, la activación de un cheque descuento por el importe íntegro del pedido para canjear en futuras compras o bien, proceder al abono de dicho importe.

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 20/02/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.