

ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2018, 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 el retraso en la entrega de un pedido formalizado 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 88942433 (Productos alimentación), el 22 de febrero, por un importe de 158,47 Euros. Según alega la particular, ante la falta de entrega en el horario previsto y al no recibir ninguna notificación sobre el retraso de la misma, tuvo que contactar con la reclamada para convenir un nuevo horario de entrega. A pesar de ello, afirma que los repartidores se presentaron en su domicilio una hora antes de lo acordado. No conforme, la reclamante solicita un porcentaje del importe abonado por el pedido a modo de compensación por los molestias ocasionados.

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 a la activación de un cupón de descuento por valor de 10 Euros, con validez hasta el 31/12/2018, para canjear en próximas 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 - 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 26/03/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.