

## ACUERDO

Reunidos, a 29/03/2018, 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal [www.carrefour.es](http://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 42087751 (cafetera Philips) el pasado 14 de marzo, por un importe de 20 Euros. Según alega el particular, tras desplazarse a uno de los establecimientos de la reclamada para recoger su compra, le indicaron que la misma se encontraba en una de las casillas Quick and Collect y que, para acceder a ella, sería necesario un código que la empresa no le había facilitado. Sin embargo, finalmente tuvo que adquirir el artículo en el propio establecimiento, por lo que, no conforme, solicita el reembolso inmediato del importe íntegro de la compra, así como una compensación por las molestias ocasionadas y una explicación de lo ocurrido.

**SEGUNDO.-** Que el 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, va a proceder al abono del importe del pedido, así como a la activación de un cupón de descuento por valor de 9,99 Euros para canjear en próximas compras online (salvo en Supermercado, Bodega y productos vendidos por terceros).

**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 29/03/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.