

## ACUERDO

Reunidos, a 23/04/2018, 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 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, la consumidora realizó el pedido nº 89035718 (Artículos de alimentación) el pasado mes de abril, por un importe de 159,12 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto inicialmente (3 de abril, en la franja horaria de 16h a 18h), y tras recibir varias comunicaciones de la reclamada indicando retrasos en su pedido, la particular alega haber contactado con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, recibió el pedido el pasado 9 de abril. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como una mejora del servicio de transporte y reparto.

**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 dos cupones de descuento por valor de 10 Euros cada uno, con validez hasta el 31/12/2018, para canjear por separado en próximas compras, además del que ya le fue ofrecido a la PARTICULAR, con las mismas condiciones que los anteriores.

**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 23/04/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.