

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 la entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal 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 89053890 (Artículos de alimentación) el pasado 8 de abril, por un importe de 107,48 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido fuera de la franja horaria acordada en el momento de la compra, comprobó que le entregaron paquetes que no le correspondían y que algunos productos llegaron en mal estado. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas, desde el retraso en la entrega y las numerosas llamadas realizadas hasta la entrega defectuosa de su pedido, superior al vale descuento por valor de 10 Euros ofrecido por la empresa.

SEGUNDO.- Que la 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 enviar las incidencias a los departamentos correspondientes para que la entrega de los futuros pedidos de la PARTICULAR se lleve a cabo puntualmente, así como 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 cupón que ya le fue ofrecido a la PARTICULAR.

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.