

ACUERDO

Reunidos, a 30/04/2018, 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 falta de conformidad de un pedido realizado 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 realizó el pedido nº 41969195 (Colchón de bloque AirVex con visco Flex) el pasado 25 de febrero, por un importe de 363,95 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido y hacer uso del artículo, comprobó que el mismo se encontraba defectuoso debido al hundimiento en su parte central, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución efectiva al problema. No conforme, solicita la sustitución del artículo por otro en perfecto estado o, en su defecto, la entrega de otro de características superiores, abonando la posible diferencia de precio.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 contactar con el fabricante, quien ha indicado que no se trata de un defecto del artículo, sino que es necesario que haga uso del mismo. Que si, pasado un periodo de tiempo razonable, el PARTICULAR observa que el problema persiste, podrá reclamar el defecto para tramitar su garantía.

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 30/04/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.