

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 entrega 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, la consumidora realizó el pedido nº 89059123 (Artículos de limpieza) el pasado 12 de abril, por un importe de 122,42 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (12 de abril, en la franja horaria de 16h a 18h), la particular alega haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones para comunicar la incidencia y conocer el estado del envío. No obstante, desde la empresa le indicaron que intentaron realizar la entrega y, dado que en ese momento no pudieron contactarla, la misma se retrasaría varios días, por lo que pidió la cancelación de la compra. No conforme, solicita una disculpa por lo ocurrido y una compensación por las molestias ocasionadas, así como el compromiso de la reclamada de que se le mantendrá informada de las posibles incidencias que surjan en próximas compras.

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 tres cheques descuento por valor de 10 Euros cada uno y con validez hasta el 31/12/2018 para canjear en futuras compras de forma individual.

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 30/04/2018.