

ACUERDO

Reunidos, a 07/05/2018, 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 42112280 (Carpa desplegable VidaXL) el pasado 19 de abril, por un importe de 177,99 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó que faltaba la estructura del artículo adquirido, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia y exigir la entrega del componente restante en un determinado plazo, desde donde le indicaron que trasladarían lo sucedido a la empresa proveedora. Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido la parte del artículo que falta, a pesar de haber contactado también con la compañía proveedora del producto. No conforme, solicita el reembolso del importe íntegro del pedido.

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, va a proceder al abono del importe del pedido, una vez se ha hecho efectiva la recogida del artículo en el domicilio de 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 07/05/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.