

ACUERDO

Reunidos, a 31/05/2018, 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 falta de conformidad de un producto adquirido 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 41189033 (Tablet Wolder Arizona) el pasado 24 de agosto, por un importe
de 73,40 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que el aparato presentaba un
funcionamiento defectuoso, por lo que contactó con la reclamada en varias ocasiones para comunicar
la incidencia, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución
satisfactoria. No conforme, solicita la devolución del dispositivo y el reembolso de su importe o, en su
defecto, su reparación.

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 confirmado la recepción en almacén del artículo defectuoso y al abono
del importe correspondiente.

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 31/05/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.