

## ACUERDO

Reunidos, a 27/06/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 unos pedidos realizados a través del portal [www.carrefour.es](http://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 nº89038757 (Artículos alimentación) el pasado 4 de abril y nº 89209501 (Artículos alimentación) el pasado 11 de junio y, por un importe de 183,55 Euros y 132,55 Euros respectivamente. Según alega la particular, recibió ambos pedidos incompletos, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia. No conforme, afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, no se ha resuelto su incidencia, por lo que solicita la entrega inmediata de los productos faltantes.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 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 dar traslado del caso para que no se repita esta incidencia, así como a la activación de un cheque descuento por valor de 10 Euros para canjear en futuras compras, a modo de compensación.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 27/06/2018.

Responsable del Centro de Att. al Cliente  
Centros Comerciales Carrefour, S.A.