

ACUERDO

Reunidos, a 06/07/2018, 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 cancelación unilateral 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 42347752 (Lego Jet de exhibición + Mçovil Smasung Galaxy J7 2017) el pasado 9 de junio, por un importe de 0,10 Euros. No obstante la confirmación del pedido, que realizó canjeando dos cheques de descuento por valores respectivos de 77,67 Euros y 131,22 Euros, la particular alega que desde la reclamada le indicaron que no podían servirle los productos debido a la falta de existencias. Sin embargo, tras pedir la reactivación de los cupones, la empresa emitió dos cupones de descuento por los mismos importes pero con condiciones distintas a las iniciales. No conforme, solicita la activación de un único cupón de descuento por valor de 208,89 Euros para canjear en la próxima compra online y el mantenimiento de la oferta del móvil adquirido, sin gastos de envío, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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 la tramitación de un nuevo pedido, previa activación de un cupón descuento para posibilitar dicha adquisición, así como, al abono del importe correspondiente a los gastos de envío.

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 06/07/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.