

ACUERDO

Reunidos, a 07/08/2018, 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 pedido realizado a través del portal www.carrefour.es/online, 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 (Portatil Lenovo 700-15ISK con i7, 8GB, 1TB, GTX950M 4GB) con factura nº 201701019630, con fecha de 16 de enero de 2017, por un importe total de 874,95 Euros. Según alega la particular, tras detectar la falta de funcionamiento del producto, con fecha de 5 y 29 de septiembre de 2017 acudió al Servicio Técnico de la marca. A pesar de las reparaciones realizadas, el pasado 17 de mayo solicitó nuevamente la reparación. No obstante, la reclamante afirma que desde el Servicio Técnico le devolvieron el producto sin reparar e instándole a contactar con el vendedor. Por ello, la consumidora solicita el reembolso del importe pagado.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (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 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, y tras comprobar la irreparabilidad del artículo, va a proceder al abono del importe correspondiente a través del mismo modo de pago empleado por la PARTICULAR en el momento de la compra.

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 07/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.