

ACUERDO

Reunidos, a 01/08/2018, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre 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 42384712 (Ventilador de pie) el pasado 29 de junio, por un importe 31 Euros. Según alega la particular, tras recibir el producto comprobó que este presentaba desperfectos, por lo que contactó con la reclamada para notificar la incidencia y solicitar la devolución del pedido, sin embargo, la empresa solo le ofreció la posibilidad de tramitar la reparación del artículo con el proveedor, quien le exige asumir por cuenta propia la devolución del aparato y los costes asociados a la misma. No conforme, la reclamante solicita el abono del importe íntegro del pedido, así como la recogida del producto en su domicilio, o en su defecto, la entrega de una etiqueta de devolución, sin que dicho trámite implique la asunción de costes adicionales.

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, ha procedido a la entrega de un artículo de sustitución del producto defectuoso en la dirección facilitada por la PARTICULAR.

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 01/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.