

## ACUERDO

Reunidos, a 03/08/2018, 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 reembolso de un pedido realizado 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 nº 42289272 (Cobertizo Galvanizado Metalizado) el pasado 15 de junio, por un importe de 228 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (3 días laborables), la particular alega haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones sin obtener una solución a su incidencia tan solo continuos emplazamientos que nunca llegaban a hacerse efectivos, por lo que, finalmente, solicitó la cancelación de la compra (23 de julio). No obstante, la reclamante afirma que la empresa le ha comunicado la imposibilidad de tramitar dicho reembolso hasta la recepción de la mercancía en sus almacenes. No conforme, la particular solicita el abono inmediato del importe íntegro del pedido, así como una disculpa por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) 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, va a proceder al abono del importe correspondiente al pedido en el mismo medio de pago empleado por la PARTICULAR en el momento de la compra y a la activación de un cupón de descuento por valor de 9,99 Euros, válido por 3 meses, para canjear en un próximo pedido web.

**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 03/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.