

## ACUERDO

Reunidos, a 18/08/2018, 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 cancelación unilateral de unos pedidos realizados a través del portal \_\_\_\_\_, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº 42293110, nº 42293111, nº 42293114 y nº 42310928 (Artículos varios) los pasados 19 y 20 de julio, por importes respectivos de 398,59 Euros; 39,87 Euros; 23,32 Euros y 124,90 Euros. No obstante la confirmación de los pedidos, y tras numerosas incidencias relativas al plazo de entrega de los mismos, el particular alega que desde la reclamada le indicaron que no podían servirle los productos, sin ofrecer ninguna explicación al respecto. Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación aún no le han abonado las cantidades correspondientes a las compras canceladas, por lo que, no conforme, solicita el reembolso de los importes de los pedidos no entregados.

**SEGUNDO.-** Que el 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 al abono de los importes de todos los pedidos, así como a la activación de un cupón de descuento por valor de 40 Euros que el PARTICULAR ya ha canjeado.

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 18/08/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.