

ACUERDO

Reunidos, a 15/10/2018, 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 entrega defectuosa 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 42740785 (Lavavajillas Balay 3VS572IP) el pasado 25 de septiembre, por un importe de 384 Euros. Según alega la particular, las características del artículo recibido no se correspondían con las del modelo adquirido, por lo que procedió a rechazar la entrega de la mercancía. No obstante, la consumidora afirma que, con posterioridad a los hechos acontecidos, la reclamada contactó con ella para, por un lado, reconocer que se había tratado de un error y, por otro, ofreciendo como solución que el reembolso de la compra. No conforme, la reclamante solicita la entrega del producto.

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, va a proceder al reembolso del importe correspondiente y que, si la PARTICULAR estuviese interesada en realizar otra compra, le respetarían el precio del producto objeto de la reclamación. Por último, va a proceder a la entrega de un cupón descuento por valor de 20 Euros para su próxima compra online.

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 15/10/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.