

ACUERDO

Reunidos, a 11/10/2018, 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 las incidencias relativas a la devolución 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, el consumidor realizó el pedido nº 42716847 el pasado 25 de septiembre, por un importe de 237,60 Euros. Según alega el consumidor, procedió a la cancelación inmediata de la compra, al encontrar el artículo disponible en otra web a un precio muy inferior. No obstante, el consumidor afirma que recibió el producto en su domicilio, por lo que tramitó la devolución de la mercancía, personándose en el establecimiento seleccionado para efectuar la misma, donde le indicaron la imposibilidad de formalizar dicho trámite al haber pagado la compra a través de PayPal. No conforme, el reclamante asegura que en las condiciones reflejadas en la web de la empresa no se indica ninguna de estas especificaciones, por lo que solicita la retirada inmediata de la mercancía sin costes asociados, así como el abono del importe íntegro del pedido, a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) 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 al abono del importe íntegro del pedido.

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 11/10/2018.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.