

ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 entrega 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 89462047 (Artículos Alimentación) el pasado 1 de octubre, por un importe de 64,79 Euros. Según alega el particular, la entrega se realizó fuera de franja horaria establecida y, en su transcurso, recibió faltas de respeto por parte de los transportistas, quienes, además, se marcharon sin esperar a que se efectuara la comprobación de la mercancía y se les firmará el albarán correspondiente. Asimismo, el consumidor afirma, que ha tenido incidencias muy similares con otros pedidos realizados. No conforme, solicita que se someta a los transportistas y al personal de recursos humanos encargado de contratarles a una auditoría, así como el abono de la cuota abonada anualmente en concepto de servicio de transporte y gastos de preparación.

SEGUNDO.- Que el 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, ha procedido a dar traslado de la queja al departamento de transporte para que tomen las medidas disciplinarias pertinentes con respecto a los repartidores que atendieron los pedidos, así como a la activación de un cupón descuento por importe de 10 Euros válido hasta el 31/12/2018 en compras online de alimentación, a modo de compensación.

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 23/10/2018.

Responsable del Centro de Att. al Cliente
Centros Comerciales Carrefour, S.A.