

## ACUERDO

Reunidos, a 30/10/2018, 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 el cumplimiento defectuoso de una oferta aplicable a 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, el consumidor realizó el pedido nº 42422315 (TV LG 49SK8500) el pasado 20 de julio, por un importe de 1.199 Euros. No obstante la confirmación del pedido que realizó, adhiriéndose a una promoción ofertada por la reclamada consistente en el posterior abono de la cantidad correspondiente al 15% del total de la compra, el particular alega que, tras un mes de espera sin que dicho reembolso se hiciera efectivo, contactó con la reclamada telefónica y electrónicamente para notificar la incidencia, desde donde le indicaron que el abono se había hecho efectivo en la tarjeta pass que se utilizó para el pago. No obstante, el consumidor afirma que, a la vista de que dicho movimiento no se vió reflejado en su cuenta bancaria, la reclamada derivó el problema a sus servicios financieros, en los que se presentó de nuevo la incidencia nueva telefónica y presencialmente, sin obtener respuesta a fecha de interposición de la reclamación. No conforme, el reclamante solicita el abono del importe pendiente.

**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 pendiente de 178,37 Euros, así como a la gestión de un nuevo plan de amortización, a cuyo total se ha descontado el importe pagado y el descuento promocional aplicable.

**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 30/10/2018.

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