

## ACUERDO

Reunidos, a 02/11/2018, 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 retraso en la entrega de 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 42577944 (Congelador Horizontal Hisense + Gastos de envío) el pasado 29 de agosto, por un importe total de 228 Euros. Según alega el particular la entrega de la compra se demoró injustificadamente, por lo que contactó con la reclamada para notificar la incidencia, solicitando una explicación, desde donde procedieron, a modo de compensación, a la activación de un cupón descuento para canjear en futuras compras a través de la web. No conforme, el reclamante ruega una reconsideración de su compensación, de tal manera que suponga un beneficio real para su persona, teniendo en cuenta la improbabilidad de que vuelva a realizar una compra online en un plazo breve de tiempo. En consecuencia, solicita la sustitución del mencionado cupón, de modo excepcional, por un vale descuento que sea posible canjear en cualquier establecimiento de su ciudad, por igual o semejante importe (29 Euros).

**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 va a proceder al abono del importe correspondiente a los gastos de envío, como gesto comercial.

**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 02/11/2018.

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