

ACUERDO

Reunidos, a 05/11/2018, 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 la falta de entrega de unos pedidos realizados 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, al consumidora realizó los pedidos nº 42504988 (A/C Climatic CL-12DC Split + Instalación Básica) y nº 42680912 (A/C LG Split Confort12 Set + Instalación Básica) el pasado 8 de agosto y 8 de octubre respectivamente, por importes respectivos de 494 y 554,01 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, la particular alega haber contactado con la reclamada como y con la empresa instaladora, desde donde le comunicaron que la incidencia con ambos pedidos residía en una confusión por parte de la transportista, quien esperaba tres bultos, considerando la instalación como un bulto adicional, equívoco que demoraba la entrega hasta que finalmente provocaba la devolución de la mercancía sin ser entregada. Asimismo, la consumidora afirma que la empresa de transporte se niega a subir los artículos a su domicilio, por tratarse de un cuarto piso sin ascensor, impedimento del que no fue no informada a la hora de formalizar la compra. No conforme, la reclamante solicita la entrega de los pedidos.

SEGUNDO.- Que la 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, manifestando sus disculpas por lo molestias ocasionadas y realizando las aclaraciones pertinentes, ha procedido al abono del importe íntegro del pedido cancelado, así como, a modo de compensación, de los gastos de envío correspondientes a la mercancía entregada con retraso y a la activación de un cupón por valor de 9,99 Euros para canjear en futuras compras 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 05/11/2018.

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