

ACUERDO

Reunidos, a 07/12/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., 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 financiación de unos pedidos realizados a través del portal www.carrefour.es/pass, del que es responsable Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A. (en adelante Servicios Financieros Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó los pedidos nº 42853313 y 42862215 los pasados 26 y 27 de octubre, por un importe de 676,57 y 419,13 Euros, respectivamente, procediendo a su cancelación a las 24 horas. No obstante, afirma que recibió los pedidos y que no los recepcionó, por lo que contactó con la empresa y la informaron que estaban cancelados. Sin embargo, pese a la cancelación, afirma que la financiación de la compra aún no ha sido anulada, por lo que solicita el cese de la financiación de ambos pedidos.

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 Servicios Financieros 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, Servicios Financieros Carrefour ha procedido a cesar dos financiaciones realizadas a través de la web y además, va a proceder al reembolso del importe del recibo que ya se había enviado y generado a cobro con vencimiento 5 de diciembre de 2018.

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 Servicios Financieros 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 07/12/2018.

Servicios Financieros Carrefour, E.F.C., S.A.