

## ACUERDO

Reunidos, a 27/12/2018, 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 Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, 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 incumplimiento de las condiciones de una promoción 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, la consumidora realizó el pedido nº 42501355 (Cafetera expreso) el pasado 6 de agosto, por un importe de 179,99 Euros, basándose en las condiciones de la promoción. Según alega la particular no recibió la acumulación del 20% del importe de la compra en cheque ahorro, por lo que, tras contactar con la empresa, le informaron que la tarjeta PASS no estaba asociado a su cuenta de registro. No conforme con la información, la reclamante afirma que sí está asociada, por lo que solicita el cumplimiento de la promoción, procediendo a acumular el ahorro.

**SEGUNDO.-** Que la 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 contactado con el PARTICULAR para confirmar que promoción sí procede y que va a proceder a realizar dicha acumulación en la tarjeta Club de su registro.

**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 27/12/2018.

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