

ACUERDO

Reunidos, a 10/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, 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 la falta de entrega de un pedido realizado 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, el consumidor realizó los pedidos nº 42977338, 42963903, 43195140 (3 x PS4 Slim 1TB + Mando Dualshock) el pasado 30 de abril, por un importe de 299, 301,99 y 409,89 Euros respectivamente. Según alega el particular, tras la recogida del pedido nº 42977338, comprobó el artículo no se ajustaba al solicitado y que dado que en esos momentos no disponían de stock por lo que siguiendo las indicaciones de la reclamada realizó un segundo pedido nº 42963903 del que no se efectuó la entrega dado que según indica la empresa, se encontraba ausente de su domicilio y con posterioridad comprobó que en la web no había existencias. No obstante, desde la reclamada le ofrecieron la posibilidad de hacer otro pedido respetando el precio inicial. Tras ello, realizó un tercer pedido nº 43195140. No conforme, solicita el abono de los gastos de envío del pedido nº 43195140 y una mejora en el servicio de atención al cliente.

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 ha manifestado que va a proceder al reembolso del importe de los gastos de envío del pedido 43195140 y, por las molestias ocasionadas, al envío de un cupón descuento para su próxima compra.

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 10/01/2019.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.