

ACUERDO

Reunidos, a 21/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Responsable del Servicio 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 la cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour - Lenovo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de las reclamaciones, los consumidores realizaron los pedidos (Pórtatil Lenovo) el pasado 1 de enero, por un importe de 18,99 Euros cada unidad, basándose en las condiciones de oferta. No obstante la confirmación de los pedidos, los particulares alegan que desde la reclamada procedieron a la anulación de los mismos, debido a un error en el precio indicado. No conformes, los reclamantes solicitan la entrega inmediata de sus pedidos según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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 - Lenovo, 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 comunicado que el artículo estuvo publicado por error durante los días 1 y 2 de Enero de 2019 con el precio erróneo de respectivamente 18,99 € (+ gastos de envío 4,99 €) y 25,27€ (+ gastos de envío 4,99 €), siendo su precio real de 1.115 €. Que por ello, procedieron a la cancelación inmediata del pedido y a la subsanación del error en su página web.

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 - Lenovo 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 21/01/2019.

Responsable del Servicio
de Atención al Cliente
Centros Comerciales Carrefour, S.A.