

ACUERDO

Reunidos, a 07/02/2019, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a 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 el pedido nº 89690628 (Productos de alimentación e higiene) el pasado 26 de diciembre, por un importe de 9,11 Euros tras utilizar el importe de su chequeahorro club Carrefour. Según alega el particular, desde la reclamada le indicaron que no iban a poder enviarle algunos artículos, por valor de 22,13 Euros. Sin embargo, señala que desde la reclamada le informaron que iban a proceder a la devolución de 13,04 Euros, pero según sus cálculos la cantidad a devolver a su favor es de 27,13 Euros y 10 Euros de la promoción de compra online. No conforme, solicita el ingreso en su ChequeAhorro de la cantidad de 37,13 Euros; o 27,13 Euros y 10 Euros en cupón para compra online; o la entrega de los productos no suministrados y el reembolso de los gastos de envío.

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 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 comprobado que correspondía acumular el importe de 37,13 Euros. Que ya consta el importe de 13,04 Euros y ha acumulado para su próximo chequeahorro la diferencia, 24,09 Euros.

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 07/02/2019.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.