

ACUERDO

Reunidos, a 07/03/2019, 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 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 las incidencias relativas al momento de pago en relación a un pedido realizado a través del portal <https://www.pass.carrefour.es>, 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, la consumidora realizó un pedido en el mes de enero, por un importe de 55,70 Euros con la tarjeta de compra de Carrefour. Según alega la particular, en el momento de finalizar el pedido, se percató de que a diferencia de otras compras que había realizado, en este caso no le solicitó clave para autorizar el pago. No obstante, resultó ser una compra engañosa y no se ha producido la entrega del mismo. A fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución por lo que solicita, el abono íntegro del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 11 (Seguridad y medios de pago) del Código Ético de Confianza Online.

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 facilitarle las aclaraciones necesarias en relación a su política de certificado digital para la presentación de quejas y reclamaciones por email, además de informarle de la potestad que tienen los comercios actualmente, de tener una página de comercio seguro o no, siendo una página no segura la utilizada en este caso. Que además, va a proceder a la anulación del importe de 68,49 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 07/03/2019.

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