

ACUERDO

Reunidos, a 23/04/2019, 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 D^a. Diana González López (en adelante PARTICULAR), por la entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal _____, del que es responsable Centros Comerciales Carrefour, S.A. (en adelante Carrefour), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidor realizó los pedidos nº 43468883, (Cuna de madera) el pasado 20 de febrero, por un importe de 101,50 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que presentaba desperfectos y faltaban algunas piezas por lo que tras acudir a la tienda física, procedieron al abono del importe restando del mismo el relativo a los gastos de envío. No obstante, realizó un segundo pedido con nº 43574375 el pasado 3 de marzo por un importe de 120,95 Euros del que surgió la misma incidencia. Como consecuencia realizó un nuevo pedido con nº 43535907 el pasado 12 de marzo por un importe de 120,90 Euros igualmente con incidencias. No conforme, solicita que el precio del artículo sea rebajado.

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, va a proceder al abono de la cantidad de 17,40 Euros correspondientes al 10% del valor del producto más los gastos de envío como compensación.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 23/04/2019.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.