

## ACUERDO

Reunidos, a 25/04/2019, 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 \_\_\_\_\_ (en adelante PARTICULAR), por las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre 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 consumidora realizó el pedido nº 40857488 (Portátil HP 255 G5), con fecha de 7 de abril de 2017, por un importe de 222,31 Euros. Según alega la particular, el artículo presentó una primera avería dos meses después de la compra pero que la misma fue solucionada por el Servicio Técnico. No obstante, afirma que en septiembre de 2018 el producto volvió a mostrar desperfectos, por lo que nuevamente contactó con la reclamada quien le comunicó que estaba a la espera de recibir del Servicio Técnico un presupuesto de reparación. No obstante, alega que a fecha de la interposición de la reclamación, no ha tenido solución alguna por lo que, solicita la reparación de su producto o, en su defecto, el reembolso del importe del mismo y una compensación por el retraso en la solución de la incidencia.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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 habiendo manifestado disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido, previa recogida de la mercancía y recepción en el almacén.

**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 25/04/2019.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.