

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 _____ (en adelante PARTICULAR), por las incidencias en la entrega de 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, la consumidora realizó el pedido nº43624486 (2 aparatos de Aire Acondicionado LG + instalación básica) el pasado 29 de marzo, por un importe de 1.213 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto (3 días laborables), la particular afirma haberse puesto en contacto con el transportista quien le informó de un problema con el número de bultos a entregar. Por ello alega, que tras contactar con la reclamada en numerosas ocasiones fijaron nueva fecha de entrega que tampoco se cumplió. No obstante, afirma que, tras contactar nuevamente con el transportista éste le indicó que había devuelto los bultos a la reclamada quien, uno días después, le canceló el pedido. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido y la instalación o, en su defecto, una compensación económica por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) 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 sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes informándole que la mercancía está pendiente de entrar en su almacén para gestionar el reembolso. No obstante, trasladarán lo sucedido al responsable de transporte para que tomen las medidas oportunas y evitar que vuelva a suceder.

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.