

ACUERDO

Reunidos, a 06/06/2019, 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 de 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, el consumidor realizó el pedido nº 98668141933484 (Violín Natural acústico) con fecha 8 de febrero de 2019 con la tarjeta de la reclamada, por un importe de 31,61 Euros, y posteriormente la devolución. Según alega el particular al no ver reflejado el reembolso del pedido, contactó con la reclamada, para trasladar una reclamación desde la que le indicaron que no la tramitaban al no estar firmado con un certificado digital. No obstante afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación no ha obtenido una solución satisfactoria, por lo que solicita la devolución del importe así como que alguien del personal de la empresa se ponga en contacto con él para resolver el problema.

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 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y a la anulación en su Tarjeta Pass de la compra realizada. Por otro lado, la deuda pendiente se compensa con las compras realizadas entre el 21 de febrero y el 20 de marzo, descontándose de la totalidad del recibo de Contado Fin de Mes.

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 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, 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 06/06/2019.

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