

ACUERDO

Reunidos, a 24/07/2019, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido 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 nº 44175795 (Conjunto de madera de acacia con mesa+4 sillas plegables), el pasado 10 de julio, por un importe total de 208 €. Según alega la particular, parte del pedido presentaba desperfectos, por lo que, para poder gestionar la recogida del producto roto, tuvo que realizar largas llamadas telefónicas con la reclamada quien, finalmente, le confirmó que el día 15 de julio pasarían a recoger el artículo. No conforme, la reclamante solicita que, dado el tamaño del producto, la recogida se realice a la mayor brevedad, y que se proceda al reembolso inmediato del importe pagado. Asimismo, desea dejar constancia del mal funcionamiento del servicio de Atención al Cliente.

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 sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la recogida del pedido el 12 de julio y al abono del importe íntegro del mismo. Por otro lado, ha generado un cupón descuento por valor de 29 Euros válido para compra online (excepto supermercado y MarketPlace) como compensación por las molestias.

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 24/07/2019.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.