

## ACUERDO

Reunidos, a 05/08/2019, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.carrefour.es](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 43863446 (TV LED Samsung 65") con fecha 28 de mayo de 2019, por un importe de 715,44 Euros. No obstante, la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias, pero que le respetarían el precio inicial si volvía a estar disponible el artículo. Por ello afirma que, adquirió de nuevo el televisor con nº 43965507 el pasado 1 de junio, y le volvieron a cancelar el pedido. A fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido una solución, por lo que solicita la entrega del pedido o, en su defecto, un producto de similares características según las condiciones pactadas en el momento de la compra, así como una compensación.

**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 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 indicado que puede adquirir el modelo TV LED 165,10 cm (65") Samsung 65RU7406, UHD 4K, Smart TV y una vez se genere número de pedido el PARTICULAR deberá facilitarlo para tramitar el abono de la diferencia de precio y gastos de envío. Por otro lado, va a generar un cupón descuento válido para compras en [carrefour.es](http://carrefour.es)

**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 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 05/08/2019.

Centros Comerciales Carrefour, S.A.