

ACUERDO

Reunidos, a 14/10/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado 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 44565725 (Lavadora 8 kg Beko), con fecha 10 de septiembre de 2019, por un importe de 288 Euros. Según alega la particular, tras la entrega tardía del pedido, los montadores al realizar la instalación, comprueban que necesitarían una llave TOR para desconectar la secadora que estaba encima de la lavadora antigua y no realizan la instalación. Afirma que, contactó con la reclamada y en varias ocasiones le fijaron nuevas fechas para instalarla pero no se produjeron puesto que, desde la empresa le indicaron que buscará a un profesional y la factura por los honorarios se la abonarán. No obstante, la reclamante quiso devolver el pedido y a fecha de la interposición de la reclamación, no han retirado el electrodoméstico. No conforme, solicita la retirada del pedido inmediata.

SEGUNDO.- Que la 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 procedido a la recogida y el reembolso del pedido, así como a la emisión de cupón descuento de 9,99 € al correo electrónico como compensación.

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 14/10/2019.

Responsable del Centro de Att. al Cliente
Centros Comerciales Carrefour, S.A.