

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2020, 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 la falta de 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 nº 93296341 (Artículos de supermercado), con fecha 14 de diciembre de 2019. Según alega la particular, tras la falta de entrega, contactó con la reclamada en varias ocasiones donde finalmente le informaron de que no podían contactar con el repartidor por lo que, no podían realizar la entrega en ese día. Afirma que, el operador telefónico que le atendió no tuvo un comportamiento adecuado y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

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 ha manifestado que la entrega se realizó el día 23/12/2019 junto con un cupón de 30 Euros, y que, tras revisar el caso, ha procedido al reembolso de 50 Euros por las molestias ocasionadas. Asimismo, ha manifestado que ha trasladado lo ocurrido al departamento correspondiente, para que no vuelvan a producirse los hechos reclamados.

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 22/01/2020.

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