



ACUERDO

Reunidos, a 26/02/2014, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra el responsable del Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Carrefouronline, S.L.U. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____ 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.carrefouronline.carrefour.es, del que es responsable Carrefouronline, S.L.U. (en adelante Carrefour), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 35842411 (Juego para PC SimCity) el pasado 2 de enero. No obstante la confirmación del pedido y transcurrido el plazo de entrega previsto, la particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias. No conforme, la reclamante solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 34.6 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 activación de un cupón descuento de 20 Euros nº ATC141FXCV1520 y válido hasta el 30/06/2014 para futuras compras en Carrefouronline/Tecnología.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 26/02/2014.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente

Carrefouronline, S.L.U.
CARREFOURONLINE, S.L.
SOCIEDAD UNIPERSONAL

Comite de Mediación de adigital