CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 21/03/2014, por una parte, , en nombre y representación propia y, por otra el 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 las incidencias ocurridas con ocasión de la realización de un pedido 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 43039618 (artículos de alimentación e higiene), por un precio total de 122,88 Euros. Según afirma la particular, hizo el pedido acogiéndose a una promoción en la que los gastos de envío eran gratuitos hasta el 13 de marzo para compras por importe superior a los 90 Euros. No obstante, la reclamante afirma que le cobraron los gastos de envío ya que no indicó el número del cupón al principio de la compra, cuestión no informada en las bases de la promoción. No conforme, solicita el reembolso de los gastos de envío, bien a través de un cupón descuento o mediante abono en la tarjeta de crédito con la que se realizó 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, va a proceder al abono del importe de los gastos de entrega en la misma forma de pago.

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 21/03/2014.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente
Carrefouronline, S.L.U.

CARREFOURONLINE, S.L.
SOCIEDAD UNIPERSONAL

Comité de Mediación de adigital