



ACUERDO

Reunidos, a 10 de octubre de 2007, por una parte, en
nombre y representación propia y, por otra, en nombre y representación de REDCOON
ELECTRONIC TRADE, S.L. ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio
Electrónico y Marketing Relacional (AECEM - FECEMD), 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) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE transmitiendo
su malestar por la falta de devolución de 652,28 Euros relativos a una placa de inducción Bosch PIE 651
T01E- Touch Control adquirida a través del portal www.redcoon.es, del que es responsable REDCOON
ELECTRONIC TRADE, S.L., -empresa no adherida a CONFIANZA ONLINE- (en adelante REDCOON).
Según se desprende de la reclamación, el particular adquirió el producto el pasado 9 de julio y lo devolvió
el 16 de julio por Seur24. El consumidor afirma haber enviado el paquete siguiendo las instrucciones de la
empresa para recibir el reembolso del importe en 3 ó 4 semanas. No obstante, Seur confirmó la entrega el
día 19 de julio por solicitud expresa de la reclamada. Transcurridos 2 meses y medio desde la entrega, el
particular afirma no haber recibido el dinero debido a que la empresa no tiene registrada la devolución del
producto. Así, solicita el reembolso inmediato del importe.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración
del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad
Interactiva.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a REDCOON, 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, REDCOON se compromete a la devolución
inmediata del importe.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de
REDCOON 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.

SEPTIMO.- 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 10 de octubre de 2007.

AECEM - FECEMD

REDCOON ELECTRONIC TRADE, S.L.