



ACUERDO

Reunidos, a 8 de febrero de 2005, en nombre y representación propia y, por otra, Dña. en nombre y representación de CARREFOURONLINE, S.L., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE - FECEDM), 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 por la falta de entrega de dos "Reproductores MP3 INOVIX IMP20 512mb" adquiridos a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable CARREFOURONLINE, S.L., compañía adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante, CARREFOURONLINE).

El particular adquirió los dos productos el pasado 20 de enero de 2005 con un plazo de entrega de 7 días laborables y una vez transcurrido el plazo sin haber recibido los productos, procedió a reclamar ante la empresa, obteniendo como respuesta que debido a retrasos en el aprovisionamiento de su almacén, la entrega se postpondría 7 días más. Así, pese a ello, la entrega no se ha hecho efectiva, por lo que el reclamante solicita a CARREFOURONLINE el envío inmediato de los bienes.

SEGUNDO.- Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 16 del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, según el cual "Si el oferente se encuentra en la imposibilidad de enviar o prestar los productos o servicios contratados dentro del plazo indicado en el contrato, deberá notificar esta circunstancia al consumidor, informándole del nuevo plazo en el que aquél/los estarán disponibles. En este caso el consumidor tendrá la posibilidad de rescindir el contrato y pedir que se le reembolse el importe del producto o servicio si lo hubiese pagado".

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a CARREFOURONLINE, ésta acepta los términos de la misma y, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación CARREFOURONLINE manifiesta haber informado en tres ocasiones al consumidor del retraso en la entrega y se compromete a enviar los productos solicitados a más tardar el próximo lunes 14 de febrero.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de CARREFOURONLINE, 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 8 de febrero de 2005.

AECE - FECEDM

