



## ACUERDO

Reunidos, a 26 de abril de 2005, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra, 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 sustitución de un Pack de Teléfonos "Airis T820 Duo" adquirido a través del portal [www.carrefour.es](http://www.carrefour.es), del que es responsable CARREFOURONLINE, S.L., compañía adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante, CARREFOURONLINE).

Según expone el PARTICULAR, a la entrega los bienes comprobó que uno de ellos no era conforme al contrato al faltarle unas piezas, por lo que procedió a contactar con CARREFOURONLINE, quien le aconsejó esperar a la sustitución de las piezas por parte del Servicio Técnico de Airis. Transcurrido un tiempo sin recibir noticias, el PARTICULAR volvió a ponerse en contacto con la empresa, decidiendo ésta que sería más aconsejable la sustitución del producto. Así, con fecha de 11 de febrero una empresa de transporte recogió los Packs pero a fecha de hoy, aún no ha recibido el nuevo producto. Por ello, el PARTICULAR solicita la devolución del importe pagado en la compra –consistente en 51,40 Euros- más los intereses legales.

Así las cosas, y según expone el reclamante, dicha actuación podría suponer la vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto del artículo 13 (Principio de legalidad), en relación con el artículo 8 (Reglas de la reparación o sustitución del bien) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de bienes de consumo.

**SEGUNDO.-** Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 13 (Principio de legalidad), del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 6 (Reglas de la reparación o sustitución del bien) de la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de bienes de consumo.

**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 pide disculpas al PARTICULAR por las molestias causadas, comprometiéndose a la devolución de 49,90 Euros.

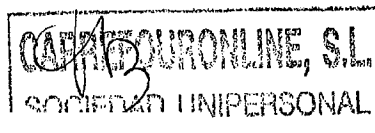
**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación, siendo, por tanto, innecesario su traslado a las Autoridades competentes.

**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 26 de abril de 2005.



CARREFOURONLINE, S.L.

AECE - FECEDM