



## ACUERDO

Reunidos, a 19 de diciembre 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 y Marketing Relacional (AECM - FECM), \_\_\_\_\_, 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 devolución del importe total pagado por la compra de un ZAAPA DVR-2000 DVD GRABADOR (DISCO DURO DE 160 GB), adquirido a través del portal [www.carrefour.es](http://www.carrefour.es), del que es responsable CARREFOURONLINE, S.L. (en adelante, CARREFOURONLINE), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE.

Según se desprende de la reclamación, transcurrido el plazo pactado sin haber recibido el producto se puso en contacto con la reclamada, quien le ofreció un producto de superior calidad al inicialmente contratado. Según alega el PARTICULAR, el producto llegó defectuoso por lo que la empresa a través del servicio de atención al cliente finalmente aceptó proceder al reintegro de la cantidad pagada, incluidos los gastos de envío –consistentes en 10,75 Euros-. No obstante, el consumidor afirma haber recibido la devolución de la cantidad pagada sin encontrarse incluidos los gastos de envío (10,75), cuya devolución solicita a la empresa.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que se ha producido una vulneración del artículo 19 (Reparación y sustitución de bienes de consumo) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

**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 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, CARREFOURONLINE se compromete de forma inmediata a proceder a la devolución de los 10,75 Euros.

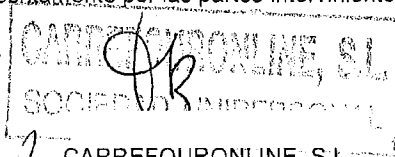
**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación, siendo, por tanto, innecesario su traslado a las Autoridades competentes.

**SEXTO.-** Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de 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 19 de diciembre de 2005.



CARREFOURONLINE, S.L.

AECM - FECM