



ACUERDO

Reunidos, a 1 de diciembre de 2005, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra, en nombre y representación de MÁQUINAS DE EJERCICIO, MATERIAL DEPORTIVO Y MOBILIARIO URBANO, KITRES, 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 por la falta de entrega en plazo de 10 unidades de *Baldosa amortiguadora, loseta elástica 40 mm. 1000 x 1000 mm Color NEGRO*, adquiridas a través del portal www.kitres.com, del que es responsable la empresa KITRES, S.L. (en adelante, KITRES), compañía adherida a CONFIANZA ONLINE.

Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR adquirió el producto el pasado 8 de octubre con un plazo de entrega de 18 a 20 días laborables. Según alega el PARTICULAR, la información sobre los gastos de envío y los impuestos aplicables no apareció antes del inicio de la contratación, así como tampoco en el momento inmediatamente anterior a la aceptación de la compra. Por el contrario, dicha información sólo fue puesta a disposición del consumidor en el momento de envío de la factura, cuando ya se había pasado al cobro. Asimismo, según alega el PARTICULAR, transcurrido el plazo sin que se hubiese producido la entrega, remitió un correo electrónico a KITRES solicitando información acerca del estado de su pedido, sin obtener respuesta. Por ello, el PARTICULAR solicita a KITRES la devolución del importe pagado en la compra, que asciende a 435,59 Euros.

SEGUNDO.- Que el particular considera que se ha producido una vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto de los artículos 15.2 y 3 (Obligaciones de información previas al inicio de la contratación), el artículo 17 (Plazos de entrega), y el 20 (Atención al Cliente).

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a KITRES, 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, KITRES se compromete a proceder a la devolución de los 435,59 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 KITRES, 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 1 de diciembre de 2005.

KITRES, S.L.

AECEM - FECEM