



ACUERDO

Reunidos, a 18 de enero de 2006, 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 el pasado 20 de diciembre de 2005 por la falta de devolución del importe pagado en un NAVMAN ICN 510 IBERIA. Navegador GPS para coche, adquirido a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable CARREFOURONLINE, S.L., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante, CARREFOURONLINE).

Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR realizó la compra el pasado 8 de octubre por 379,00 Euros con un plazo de entrega de 10 días laborables. Según alega el consumidor, el 18 de octubre la empresa reclamada le comunicó que la entrega se retrasaría 7 días. Transcurrido dicho plazo, con fecha de 26 de octubre el consumidor afirma haber avisado a la empresa que el 29 realizaría un viaje y que era necesario que recibiera el producto antes de esa fecha, lo que la empresa confirmó por teléfono. No obstante, llegada esa fecha el producto no había llegado por lo que procedió a comprar en un centro CARREFOUR de su localidad un producto de similares características, solicitando el 1 de noviembre la anulación del pedido. El consumidor afirma que no ha llegado a recibir nunca el pedido, además de haberlo anulado, por lo que solicita la devolución inmediata del importe pagado en la compra, consistente en 379,00 Euros.

SEGUNDO.- Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 a la devolución del importe íntegro del pedido.

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 18 de enero de 2006.

CARREFOURONLINE, S.L.

AECM - FECM