



ACUERDO

Reunidos, a 18 de enero de 2006, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra, _____, en nombre y representación de FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A., ante el Director Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECCEM - 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) el 29 de diciembre de 2005, por la falta de sustitución de un Ordenador ACER POWER S260, adquirido a través del portal www.ofertapc.com, del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A. (en adelante FRANCE TÉLÉCOM), compañía adherida a CONFIANZA ONLINE. Según expone el PARTICULAR, a la llegada del producto pudo verificar que estaba defectuoso por lo que procedió a solicitar su sustitución por teléfono. Debido a la falta de contestación de la empresa, el consumidor afirma que solicitó de nuevo la sustitución por Buofax dirigido a la reclamada, momento a partir del cual ésta le contestó que debía dirigirse a una tercera empresa. Según se desprende de la reclamación, esta empresa declinó toda responsabilidad, contestándole que no aceptarían el envío del producto averiado al transportista, debiendo además hacerse cargo él de los gastos de envío. Por ello, ante la falta de solución del asunto, el particular solicita a la empresa reclamada la sustitución del ordenador.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer 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 FRANCE TÉLÉCOM, 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, FRANCE TÉLÉCOM se compromete a la recogida del ordenador averiado y entrega de uno nuevo a más tardar el 17 de enero.

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 FRANCE TÉLÉCOM, 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.

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.

AECCEM- FECEMD