



ACUERDO

Reunidos, a 10 de mayo 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 (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 el pasado 8 de marzo de 2006 por los problemas derivados de la compra de un dispositivo *Mp3 portátil Inovix IMP35 1GB*, 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 pasado 20 de noviembre de 2005 efectuó la compra, que fue entregada el 16 de diciembre. A causa de su mal funcionamiento la empresa procedió a su sustitución por otro igual, que a su entrega se comprobó que tenía el mismo defecto que el anterior (se apagaba solo). La PARTICULAR afirma haber pedido a la empresa su sustitución por otro producto de similares o superiores características de otra marca o la devolución del dinero pero la única opción que le ofreció fue la sustitución por el mismo producto que inicialmente compró. Tras recibir información contradictoria, la consumidora recibió el aviso de que podía sustituir el producto por otro diferente, lo que realizó con fecha 21 de febrero, y unos días después, se le comunicó que habían resuelto devolverle el importe de la compra, por lo que anuló el último pedido. Así las cosas, la particular alega que recibió 74,02 Euros en vez de los 93,95 pagados inicialmente. Afirma además que pidió a la reclamada un listado de llamadas realizadas al servicio de atención al cliente para pedir a la empresa que se las pagara, pero que no ha recibido. Por todo ello, solicita la devolución de 19,93 Euros y el pago de las llamadas que tuvo que efectuar al servicio de atención al cliente, que estima en 30 Euros.

SEGUNDO.- Que la particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 19 (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 a la devolución de 19,93 Euros en concepto de gastos de envío y recogida en su domicilio.

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 la 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 10 de mayo de 2006.



CARREFOURONLINE, S.L.

AECEM - FECEMD