



ACUERDO

Reunidos, a 21 de junio 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 6 de junio de 2006 por la falta de devolución del importe pagado en la compra de un DVD Grabador Zaxxa ZT-GDHD, 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 consumidor realizó la compra el pasado 4 de marzo, recibiendo un correo electrónico de confirmación de la transacción en el que se acordaba la entrega en 7 días laborables. Tres días más tarde, la empresa reclamada aseguró que en un plazo máximo de 4 días laborables a partir de ese momento el pedido llegaría a su destino. Transcurrido el plazo sin efectuarse la entrega, solicitó la devolución del dinero pagado. No obstante, el reclamante asegura a día 29 de mayo no haber recibido el reembolso de los 279 Euros pagados, por lo que los solicita de forma inmediata a la empresa.

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, esta 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 inmediata de los 279 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 21 de junio de 2006.

AECEM - FECEMD

CARREFOURONLINE, S.L.