



ACUERDO

Reunidos, a 20 de julio de 2006, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra, _____, en nombre y representación de PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A. 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 por las supuestas irregularidades en el procedimiento de contratación de una habitación en un parador a través del portal www.paradores.es, del que es responsable PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A. (en adelante, PARADORES). Según se desprende de la reclamación, el pasado 29 de junio la consumidora realizó la reserva de una habitación superior para un fin de semana en un parador con cargo a puntos del programa de fidelización "Amigos de Paradores" añadiéndose un suplemento en Euros, cuya cantidad desconocía durante el proceso de contratación y a la finalización del mismo. Una vez realizada la reserva, la particular llamó por teléfono al parador donde había efectuado la reserva, donde le indicaron que el suplemento a aplicar era de 90 Euros por noche, cantidad que suponía la mitad del precio ordinario. En palabras de la consumidora, el precio del suplemento excedía de lo que es un suplemento, ya que no se trataba de un precio accesorio o complementario al principal, lo que muestra el abuso de la buena fe del consumidor. Además, la empresa explicó que la reserva con cargo a puntos "Amigos" sólo era posible para habitaciones estándar, circunstancia de la que según la reclamante, no se informa con anterioridad al proceso de contratación, ni en folletos publicitarios ni durante el procedimiento de contratación. Asimismo, el parador le indicó que era obligatorio acogerse al régimen de media pensión, lo que implicaba otro suplemento de 41 Euros al día por persona (total de 184 Euros). Según indica la particular, dicha información no figuraba en la página web, que incluso hacía una distinción entre las ofertas del grupo "Amigos" en las que los puntos eran exclusivamente para alojamiento y el resto de la tarifa. Por último, refiere la consumidora que en los términos de cancelación se indicaba un coste de 6 Euros más impuestos en las cancelaciones realizadas con 3 o más días de antelación a la fecha de llegada, sin especificar a cuánto ascendían los impuestos. Por todo ello, la consumidora solicita la devolución íntegra de los 195 Euros cobrados por la empresa y que ésta proceda al cobro de únicamente 6 Euros por gastos de cancelación.

SEGUNDO.- Que la particular considera que se ha producido una vulneración de los artículos 14 (Principio de Legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 10 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, para la Defensa General de Consumidores y Usuarios y en relación con la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación. Asimismo, considera que podría vulnerar los artículos 15, 18 y 20 del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a PARADORES, 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, PARADORES se compromete a la devolución de los 6 Euros por los gastos de anulación y a realizar las mejoras necesarias en su sistema de contratación online a la mayor brevedad.

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 satisfecha con el cumplimiento, por parte de PARADORES, 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 20 de julio de 2006.

PARADORES DE TURISMO DE ESPAÑA, S.A.

AECM - FECM