



## ACUERDO

Reunidos, a 20 de julio de 2006, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECM - FECMD), con el fin de realizar un acto voluntario de mediación.

## ACUERDAN

**PRIMERO.**- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada el pasado 12 de julio de 2006 por \_\_\_\_\_ (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaria de CONFIANZA ONLINE por la imposibilidad de ejercitar la garantía de una Videocámara digital RIMAX DV-XCAM, adquirida a través del portal [www.ofertapc.com](http://www.ofertapc.com), del que es responsable FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A. (en adelante FRANCE TELECOM) -compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según se desprende de la reclamación, el particular realizó la compra el pasado 21 de noviembre de 2005 y a su recepción comprobó que tenía un defecto, por lo que comunicó a la empresa que procedería a su devolución, solicitando la información necesaria. Tras varios días de espera sin recibir contestación, envió el producto siguiendo las instrucciones de su portal, a la sede social de la empresa, en Madrid. No obstante, el día 29 de noviembre recibió un correo electrónico en el que la empresa avisaba al consumidor de que el envío debía hacerlo a Álava. El consumidor afirma que tres meses después, el 28 de febrero, la empresa reclamada declinó toda responsabilidad sobre el extravío del producto alegando que ellos habían actuado correctamente al indicar otra dirección y que el fallo era del consumidor y por ello solo podía reclamar a SEUR, la empresa de mensajería de FRANCE TELECOM. Por su parte, SEUR reconoció la pérdida del envío al coincidir con una huelga de repartidores de la zona de Madrid pero la única solución que le ofrecen es entregarle 30 Euros que SEUR tiene previsto para las pérdidas, a lo que el consumidor se niega. Así, solicita a la empresa que le sea entregado el producto conforme al contrato, de no ser posible, otro producto de similares características y de no ser tampoco posible, la devolución del importe pagado por él.

**SEGUNDO.**- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Reparación y Sustitución de Bienes de Consumo) del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva.

**TERCERO.**- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a FRANCE TELECOM, 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 TELECOM se compromete a tramitar la devolución del importe correspondiente al pedido, reconsiderando las circunstancias acaecidas y a pesar de que FRANCE TELECOM efectivamente había indicado otra dirección de envío, entiende que el PARTICULAR no tiene toda la responsabilidad sobre el extravío de la mercancía.

**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 TELECOM 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.

FRANCE TELECOM ESPAÑA, S.A.

AECM - FECMD