



Reunidos, a 10 de octubre de 2006, por una parte, _____, en nombre y representación propia y por otra, _____, en nombre y representación de PROMOCIÓN Y PLANIFICACIÓN HOTELERA, 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 por _____ (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaria de CONFIANZA ONLINE por el cobro indebido de 300 Euros pese a haber cancelado una reserva realizada a través del portal www.bancotel.com, del que es responsable PROMOCIÓN Y PLANIFICACIÓN HOTELERA, S.A. (en adelante, PROTEL), empresa no adherida a CONFIANZA ONLINE. Según expone la reclamante, el pasado mes de mayo realizó una reserva de 5 habitaciones para un hotel en París para las noches del 21 y 22 de agosto, de cuya reserva no recibió la confirmación vía correo electrónico. Posteriormente, procedió a su cancelación seleccionando en el menú la opción "Cancelación de Reservas". La particular explica que, una vez en esa sección, comprobó que el botón "Cancelar" no funcionaba, por lo que procedió a pinchar sobre el único botón que estaba operativo, "Cerrar". Posteriormente, para comprobar que la cancelación se había hecho efectiva, volvió a entrar en el menú donde aparecían las reservas realizadas, donde aparecía el mensaje de "Resumen: Habitaciones 0, Reservas 0". Así las cosas, entendió que la cancelación se había hecho efectiva. No obstante, en el mes de agosto recibió un cargo en su tarjeta de crédito de 300 Euros en concepto de estancia una noche en un hotel de París. La empresa reclamada alega que el proceso de cancelación no llegó a finalizarse, por lo que se niega a efectuar la devolución. No obstante, la particular considera que la página web induce a error al usuario, por lo que solicita la devolución de los 300 Euros cobrados, así como la modificación de la página web.

SEGUNDO.- Que la particular considera que se ha producido una vulneración de los artículos 16.1 (Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato) y 18 (Desistimiento y Devolución) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a PROTEL, 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, PROTEL se compromete a la devolución del importe de la reserva, no sin antes hacer las siguientes alegaciones: 1º) Que su nuevo Sistema de Reservas On Line se inició en Marzo de este año 2006, con lo cual a nadie ha de extrañar la existencia de algunas incidencias que puedan haber provocado una mala interpretación en ciertos procedimientos. 2º) Que precisamente esa interpretación, provocada por una explicativa incorrecta de este procedimiento por parte de PROTEL, es lo que ha perjudicado a la PARTICULAR, dejando bien patente que es un error involuntario y ya solventado. 3º) Que este hecho aislado no debe servir de precedente en ningún caso para ninguna otra reclamación que cualquier usuario intentara exponer.

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 PROTEL, 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 octubre de 2006.

PROMOCIÓN Y PLANIFICACIÓN HOTELERA, S.A (PROTEL, S.A.)

AECM - FECMD