



ACUERDO

Reunidos, a 10 de octubre 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 (AECM - 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 22 de septiembre de 2005, por la rescisión unilateral de una compra realizada a través del portal www.carrefour.es, del que es responsable CARREFOURONLINE, S.L., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante, CARREFOURONLINE). Según expone el reclamante, el pasado 1 de septiembre, antes de finalizar una compra en el canal de tecnología de la empresa reclamada, no supo cómo realizar el pago a través de ING DIRECT, por lo que llamó al servicio de atención cliente para consultarlo. Según indica el particular, se le aconsejó que volviera a cursar el pedido eligiendo al final del proceso el pago a través de dicha entidad bancaria. No obstante, como el pedido se había cursado dos veces, el consumidor solicitó la cancelación de uno de ellos. Transcurridas varias semanas desde dicha petición y afirmando haber hecho muchas llamadas al servicio de atención al cliente, el particular afirma que la empresa ha cancelado indebidamente los dos pedidos, ofreciéndole la posibilidad de adquirir otra vez el producto bajo un precio mayor. No obstante, el particular reclama a la empresa la entrega del producto que adquirió al precio inicial o la devolución del importe pagado, así como el pago del coste de las llamadas realizadas, que asciende a 7.32 Euros.

SEGUNDO.- Que el particular considera que se ha producido una vulneración del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto de su artículo 14 (Principio de legalidad), en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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 tramitación de un nuevo pedido con el mismo importe que los anteriores cancelados.

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 10 de octubre de 2006.

CARREFOURONLINE, S.L.

AECM - FECEMD