



## ACUERDO

Reunidos, a 1 de febrero de 2007, 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 19 de enero de 2007 a través de formulario de reclamación disponible en la página web del Sistema, por la falta de conformidad de un puerto USB de un Grabador de DVD *DIFFERO VDR160 DVD-Grabador 160GB*, adquirido a través del portal [www.carrefour.es](http://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 particular adquirió el producto el pasado 5 de enero y a su llegada comprobó que el puerto USB del producto era 1.1 en vez que 2.0, como se publicitaba. Por ello, el consumidor solicitó a la empresa la sustitución del producto enviado por el que había adquirido y publicitado en la página web de la compañía. No obstante, desde le reclamada le informaron que el fallo era imputable al proveedor *Differo* y que solamente le podían proponer la devolución del dinero. No conforme con dicha solución, el reclamante solicita el envío del producto con las características ofertadas.

**SEGUNDO.-** Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, 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 manifiesta la imposibilidad de hacer entrega del producto solicitado con la versión del grabador 2.0 al no existir, según indicaciones del fabricante. No obstante, ofrece la compra de un Grabador DVD con *TDT Woxter VDR-2000 HDD DVBT (250 GB)* con un descuento de 50 Euros respecto al precio actual en oferta, ascendiendo a un precio total de 249 Euros.

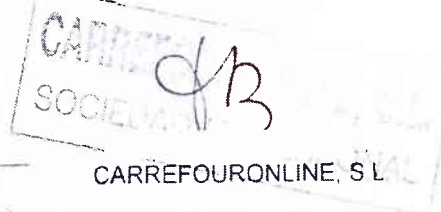
**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación, siendo, por tanto, innecesario su traslado a las Autoridades competentes.

**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 1 de febrero de 2007.



AECEM - FECEMD