



## ACUERDO

Reunidos, a 1 de junio 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 Secretaria de CONFIANZA ONLINE el pasado 23 de mayo de 2007, transmitiendo su malestar por la falta de entrega de 161 fotos - tamaño 11,4 x 15,2, cuyo revelado encargó a través del portal [www.carrefouronline.es](http://www.carrefouronline.es), del que es responsable CARREFOURONLINE, S.L. -compañía adherida a CONFIANZA ONLINE- (en adelante CARREFOURONLINE). Según se desprende de la reclamación, el particular encargó el revelado de las fotos el pasado 11 de diciembre de 2006 con un plazo de entrega de 3 días laborables. No obstante, el consumidor afirma que a fecha de hoy y después de múltiples requerimientos sobre el estado de la entrega, aún no ha recibido las fotos. Por ello, solicita la devolución de los 33,81 Euros pagados, así como 100 Euros en concepto de compensación por los perjuicios derivados de la falta de entrega.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a CARREFOURONLINE, 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 devolución inmediata de las fotos encargadas y de los 33,81 Euros del pedido.

**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 junio de 2007.

72.

CARREFOURONLINE, S.L.

AECEM - FECEMD