



### ACUERDO

Reunidos, a 13 de noviembre de 2007, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de ATRÁPALO, S.L., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECM - FECM), 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 transmitiendo su malestar por la falta de devolución de 120,16 Euros relativos a la anulación de dos billetes de avión Madrid-Santiago de Compostela adquiridos a través de la página [www.atrapalo.com](http://www.atrapalo.com), del que es responsable ATRÁPALO, S.L., empresa no adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante ATRÁPALO). Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR adquirió dos billetes de avión que sufrieron cambios de horario, por lo que optó por la anulación de la compra y el reembolso del importe abonado. El PARTICULAR afirma que solicitó el reintegro el pasado 30 de agosto y pese a que el plazo de devolución era de 30-45 días, a fecha de la interposición de la reclamación afirma no haberlo recibido. Así, solicita la devolución inmediata.

**SEGUNDO.-** Así las cosas, el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a ATRÁPALO, 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, ATRÁPALO se compromete a devolver el dinero, menos los gastos de gestión.

**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 ATRÁPALO, 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 13 de noviembre de 2007.

AECM - FECM

ATRÁPALO, S.L.