



### ACUERDO

Reunidos, a 13 de septiembre de 2007, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_ en nombre y representación de EL CORTE INGLÉS, S.A. 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 por la falta de devolución del importe pagado en una *Bicicleta Elíptica Orbitrek Platinum*, adquirida a través del portal [www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es), del que es responsable EL CORTE INGLÉS, S.A. -empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante EL CORTE INGLÉS). Según se desprende de la reclamación, se realizó la compra el pasado 31 de julio con un plazo de entrega de 7 a 10 días, procediendo a cobrarse el pedido en ese momento. El consumidor afirma que la entrega sufrió un retraso de más de 18 días, en los que la empresa no fijaba una nueva fecha de entrega. Por ello, el consumidor decidió resolver el contrato por incumplimiento, pero afirma que a fecha de 4 de septiembre no ha recibido el importe que pagó. Así, solicita la devolución inmediata del importe total pagado, incluidos los gastos de envío.

**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 Publicidad Interactiva.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a EL CORTE INGLÉS, 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, EL CORTE INGLÉS se compromete a la devolución inmediata del importe total pagado, incluidos los gastos de envío.

**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 EL CORTE INGLÉS 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 septiembre de 2007.

EL CORTE INGLÉS, S.A.

AECEM - FECEMD