



ACUERDO

Reunidos, a 10 de febrero de 2004, por una parte, D. _____, en nombre y representación de FOMENTO Y ANÁLISIS DE SISTEMAS, S.L. (en adelante FASIS) y, por otra, D. _____, en nombre y representación de EL CORTE INGLES, S.A. (en adelante EL CORTE INGLES), ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE - FECEMD), D. I _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por FASIS ante la Secretaría de Confianza Online en relación con el retraso en la entrega de unas botellas de vino adquiridas como obsequio para uno de sus empleados, a través del portal www.elcorteingles.es, del que es responsable la empresa EL CORTE INGLES. FASIS manifiesta que dicho retraso ha originado la realización de varias llamadas al Servicio de Atención al Cliente de EL CORTE INGLES provocando un perjuicio económico por el cobro de las mismas, sin que en dichas llamadas se le informase sobre la situación real del pedido, y sin haber recibido aun la factura del mismo.

SEGUNDO.- Que FASIS considera que se ha producido una vulneración del artículo 16 del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, según el cual "*Si el oferente se encuentra en la imposibilidad de enviar o prestar los productos o servicios contratados dentro del plazo indicado en el contrato, deberá notificar esta circunstancia al consumidor, informándole del nuevo plazo en el que aquel/los estarán disponibles (...)*" y del artículo 18.1, que establece que "*Los oferentes podrán a disposición de los consumidores con los que han contratado un servicio interno de atención al cliente (...), y que además atenderá las consultas o quejas que le planteen posteriormente, que deberán ser respondidas en el plazo de tiempo más breve posible.*"

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a EL CORTE INGLES, 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 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, EL CORTE INGLES se compromete a entregar a FASIS el importe de 30 euros –que serán abonados mediante transferencia bancaria- en compensación por los gastos generados, así como a proceder al envío de la factura de la transacción realizada.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación, siendo, por tanto, innecesario su traslado a las Autoridades competentes.

SEXTO.- Que FASIS reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de EL CORTE INGLES, 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.

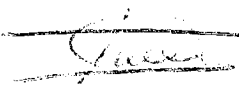
SEPTIMO.- Que las partes presentes acuerdan hacer público este texto, a través de la página web de Confianza Online.

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 febrero de 2004.


FOMENTO Y ANÁLISIS DE SISTEMAS, S.L.


EL CORTE INGLES, S.A.


AECE - FECEMD