



## ACUERDO

Reunidos, a 10 de diciembre de 2004, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_ an nombre y representación de EL CORTE INGLÉS, S.A. ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE - FECEMD), I \_\_\_\_\_, 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 entrega de una entrada para un concierto adquirida a través del portal [www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es), del que es responsable EL CORTE INGLÉS, S.A. (en adelante, EL CORTE INGLÉS), empresa adherida a CONFIANZA Online. Según se desprende de la reclamación, la falta de entrega se debió a la confusión provocada por la redacción de las condiciones de entrega disponibles en el sitio web de dicha compañía, solicitando la devolución del importe abonado por la adquisición de una nueva entrada consistente en 35,30 Euros.

**SEGUNDO.-** Que el consumidor considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 13 (Principio de Legallidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 10 de la ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

**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 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, EL CORTE INGLÉS acepta proceder a la devolución del importe reclamado consistente en 35,30 Euros, manifestando que la redacción de las condiciones de entrega disponibles en el sitio web son lo suficientemente claras.

**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 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 10 de Diciembre de 2004.

EL CORTE INGLÉS, S.A

AECE - FECEMD