



## ACUERDO

Reunidos, a 19 de enero de 2005, 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 (AECE - 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 entrega de un "Balón de Fútbol Nike Modelo T90 ELECTRA COLOR GOLD", adquirido 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 expone el reclamante, realizó el pedido el 7 de noviembre de 2004, con un plazo de entrega fijado en 10 días, pero por problemas que desconoce fue entregado el 15 de diciembre de 2004. El reclamante solicita a EL CORTE INGLÉS el pago del coste de las llamadas telefónicas realizadas al servicio de atención al cliente, fijado en 3,00 Euros, así como la rescisión del contrato y la correspondiente asunción por parte de la empresa de los costes derivados de la devolución del producto.

**SEGUNDO.-** Que el consumidor considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de los artículos 16 (Plazos de entrega) y 18 (Servicio de atención al cliente) 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 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 35,95 Euros -en concepto de coste del producto, incluidos los gastos de envío-, así como en 3,00 Euros -en concepto de indemnización-.

**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 19 de enero de 2005.

EL CORTE INGLÉS, S.A

AECE - FECEMD