



ACUERDO

Reunidos, a 12 de septiembre 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 conformidad de un "Ramo de 24 rosas con una caja de bombones", adquirido a través del portal 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, al momento de la entrega, el ramo de rosas llegó en mal estado, circunstancia que puso en conocimiento de EL CORTE INGLÉS con el fin de que no procedieran a su cobro. No obstante, según se desprende de la reclamación, la PARTICULAR recibió el cargo en su cuenta bancaria dos veces, que en ambos casos ha sido devuelto. Por ello, la PARTICULAR solicita a la empresa una explicación de lo ocurrido así como, bien la sustitución del producto adquirido o bien la resolución del contrato.

SEGUNDO.- Que la consumidora considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Reparación o sustitución de bienes de consumo) 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 entrega de un nuevo ramo de flores y al abono del importe reclamado.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 12 de septiembre de 2005.

AECE - FECEMD

EL CORTE INGLÉS, S.A