



## ACUERDO

Reunidos, a 27 de enero de 2006, 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 entrega de una *Cámara fotográfica digital con carcasa submarina* 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) –compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR realizó la compra el pasado 3 de noviembre. Posteriormente, la empresa le comunicó que la entrega se retrasaría y con fecha 25 de noviembre le comunicó que había habido una incidencia en el cobro, solicitándole otro medio de pago. Según explica el PARTICULAR en su escrito, a principios del mes de diciembre se puso en contacto con EL CORTE INGLÉS para presentar una reclamación por la falta de entrega, quien le contestó que el producto se encontraba en manos del transportista desde el 29 de noviembre. No obstante, el reclamante afirma que a fecha de hoy no ha recibido el producto. Por ello, solicita a la empresa la entrega inmediata del bien adquirido y la compensación por los gastos en que ha tenido que incurrir (teléfono, fax y viajes).

**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 entrega de una tarjeta regalo valorada en 30 Euros en compensación por las molestias ocasionadas.

**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 27 de enero de 2006.

EL CORTE INGLÉS, S.A.

AECEM - FECEMD