



ACUERDO

Reunidos: a 10 de febrero 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 las incidencias en la reparación de un DVD grabador, modelo DVDR3300 de PHILIPS, adquirido a través del portal www.elcorteingles.es, del que es responsable EL CORTE INGLÉS, S.A., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante EL CORTE INGLÉS). Según expone el reclamante, al mes de la compra (17 de noviembre de 2005) entregó el DVD grabador defectuoso a IBEROSERVICE para su revisión y en su caso, su sustitución. Según alega el consumidor, pasado un mes desde la fecha de la entrega, llamó varias veces al Servicio Técnico de PHILIPS y de Atención al Cliente de la reclamada, sin conseguir que le aclarasen la razón del retraso. El consumidor informa de que según consta en el contrato de garantía, la empresa se compromete, a que en el caso de que el producto sea defectuoso, recogerlo en el domicilio del consumidor y entregarle uno de sustitución en el plazo de 7 días. El PARTICULAR afirma que a fecha de 13 de enero no ha recibido la sustitución del producto. Por todo ello, solicita a EL CORTE INGLÉS, S.A. el reintegro de la cantidad pagada por el producto.

SEGUNDO. - Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Reparación y Sustitución) 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 inmediata del bien reparado.

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 10 de febrero de 2006.

AECEM - FECEMD

EL CORTE INGLÉS, S.A.