



ACUERDO

Reunidos, a 1 de marzo 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) el pasado 13 de enero de 2006 ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por el incumplimiento de los plazos de entrega establecidos en la adquisición de una Bata, color negro, talla 44, adquirida 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, el PARTICULAR realizó la compra el pasado 19 de diciembre de 2005 con un plazo de entrega de 10 días laborables. Con fecha 27 de diciembre, la empresa reclamada cobró el pedido. Según afirma el reclamante, intentó en varias ocasiones a través del número de atención al cliente recibir información acerca de la situación de su pedido sin conseguir ningún resultado; a día 12 de enero de 2006, el Sr. Sánchez afirma que no había recibido el producto. Por ello, solicita a la empresa su entrega y el pago de la cantidad gastada en las llamadas al servicio de atención al cliente, que asciende a 41,10 Euros.

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 acepta recoger el pedido que ya había llegado al PARTICULAR, además de abonarle su coste y 43,26 Euros.

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 1 de marzo de 2006.

EL CORTE INGLÉS, S.A.

AECEM - FECEMD