



ACUERDO

Reunidos, a 28 de abril 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 (AECM - FECM), _____, 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 libro y el retraso en la entrega de otros tantos adquiridos a través del portal www.elcorteingles.es, del que es responsable EL CORTE INGLÉS, S.A. (en adelante EL CORTE INGLÉS) –compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según expone el PARTICULAR, el pasado 4 de febrero realizó la compra de varios libros con un plazo de entrega de 10 días. El consumidor alega que efectuar varias reclamaciones, se le informó de que la entrega de varios de los productos sufriría un retraso, que resultó ser superior a dos meses. Por otro lado, la empresa reclamada le informó de la imposibilidad de servir uno de los libros ante la falta de stock. No obstante, el PARTICULAR alega haber comprobado que en un establecimiento comercial de EL CORTE INGLÉS cerca de su domicilio se encontraba disponible el libro en cuestión pero la empresa le comunicó que no era posible mover material entre centros. Por todo ello, solicita a EL CORTE INGLÉS el pago de 1.000 Euros de indemnización por los daños causados.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva, en concreto del artículo 17 (Plazos de entrega) y 14 (Principio de Legalidad), en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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 varios libros en compensación por la demora en la entrega del pedido.

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 28 de abril de 2006.

EL CORTE INGLÉS, S.A.

AECM - FECM