



ACUERDO

Reunidos, a 24 de octubre 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 (AECSEM - FECEMD), con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por I _____ (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por la falta de entrega de cuatro entradas para L'Oceanografic adquiridas 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 13 de abril adquirió las entradas para disfrutarlas al día siguiente, 14 de abril. No obstante, el consumidor afirma que al ir a recogerlas en las taquillas de L'Oceanografic le confirmaron que la compra no se había realizado. Por ello, procedió a llamar al teléfono de atención al cliente para aclarar la situación pero no funcionaba al ser un día festivo, por lo que tuvo que comprar otras 4 entradas. Así las cosas, el consumidor afirma que desconocía el hecho de que la única opción para recoger las entradas era en un centro EL CORTE INGLÉS y tampoco se le aclaró esta circunstancia porque el teléfono de atención al cliente no estaba en servicio. Así, solicita la cancelación de la deuda a la empresa.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de los artículos 2.d) (Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación) y 20 (Servicio de Atención al Cliente) del Código Ético de Comercio Electrónico y de 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 manifiesta que durante el proceso de compra de las entradas se informa que deben ser recogidas en un centro comercial de *El Corte Inglés* no obstante, dado que en el presente caso la recogida al día siguiente en un centro comercial no era posible por ser festivo nacional, se compromete a abonar al PARTICULAR el precio de las entradas, manifestando sus disculpas.

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 24 de octubre de 2006.

AECSEM - FECEMD

EL CORTE INGLÉS S.A.