



## ACUERDO

Reunidos, a 19 de marzo de 2007, 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 unos libros adquiridos en el portal [www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es), del que es responsable EL CORTE INGLÉS, S.A., compañía adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante EL CORTE INGLÉS). Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR realizó la compra el pasado 9 de diciembre con la intención de regalarlos en Navidad. Transcurrido el plazo de 10 días laborables para la entrega, el PARTICULAR anuló el pedido, habiendo entregado la reclamada parte del pedido. El PARTICULAR solicitó a la empresa la recogida de los libros enviados y la devolución del doble del valor del pedido junto a una cantidad en concepto de daños y perjuicios.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Comercio Electrónico.

**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 los libros "La sangre de los inocentes" y "El escriba del faraón".

**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 19 de marzo de 2007.

AECEM - FECEMD

EL CORTE INGLÉS, S.A.