



## ACUERDO

Reunidos, a 24 de abril de 2007, por una parte, en nombre y  
representación propia y, por otra, en nombre y representación de  
REPSOL YPF, S.A. ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio , con el fin de realizar  
Electrónico y Marketing Relacional (AECCEM - FECEMD),  
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 el pasado 12  
de abril de 2007 por la falta de envío a la dirección establecida de la Guía Campsa 2007, adquirida a  
través del portal [www.repsol.es](http://www.repsol.es), del que es responsable REPSOL YPF S.A., empresa adherida a  
CONFIANZA ONLINE (en adelante, REPSOL). Según se desprende de la reclamación, la particular  
adquirió el producto especificando una dirección y horario de envío en el domicilio del beneficiario. No  
obstante, la consumidora afirma que la empresa llamó al beneficiario para indicarle que debía recoger en  
persona el producto en una tienda. No conforme, la reclamante solicita la entrega inmediata del producto  
en el domicilio especificado o la devolución del importe pagado (31,60 Euros).

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

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a REPSOL, 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, REPSOL se compromete a entregar el producto de  
forma inmediata en el domicilio del beneficiario y a cargar a finales del mes de mayo los puntos Travel de  
la consumidora, según el procedimiento habitual de puntos de la tienda online.

**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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de  
REPSOL 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 abril de 2007.

REPSOL YPF, S.A.

AECCEM - FECEMD