

ACUERDO

Reunidos, a 24/11/2015, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de El Corte Inglés, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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), por la cancelación unilateral de un pedido realizado 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 consumidor realizó el pedido nº 2015008693836 el pasado 29 de octubre, basándose en las condiciones de la compra que preveían unos descuentos sobre los artículos. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a un error en el volcado de precios en la web. No conforme, el reclamante solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, 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 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, por un lado, El Corte Inglés ha alegado que se trató de una grave incidencia en el proceso informático de validación de unos pedidos con un precio manifiestamente erróneo, por lo que procedieron a avisar de forma inmediata tanto por email como por teléfono explicando el error y ofreciendo la compra de cada producto a su precio correcto. Por otro lado, el PARTICULAR manifiesta estar de acuerdo con la explicación facilitada por la empresa.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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.

SÉPTIMO.- 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 24/11/2015.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente
El Corte Inglés, S.A.