

## ACUERDO

Reunidos, a 01/02/2016, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal [www.elcorteingles.es](http://www.elcorteingles.es), del que es responsable El Corte Inglés, S.A. (en adelante Primeriti), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 20151217160722 (Shirts web) el 17 de diciembre de 2015, por un importe de 34,90 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular alega que contactó con la reclamada y ésta le informó de que iban a contactar con la empresa de transportes para aclarar lo ocurrido. No obstante, afirma que a pesar de las numerosas comunicaciones mantenidas con la reclamada y la agencia de transporte, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la entrega inmediata del mismo, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 Primeriti, 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, Primeriti ha procedido a generar un cheque regalo por importe de 20 Euros en la cuenta de usuario desde la que se realizó el pedido para que pueda utilizarlo en la próxima compra que realice a través de la página web de Primeriti.

**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 Primeriti del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistirse 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 01/02/2016.

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