

## ACUERDO

Reunidos, a 23/01/2016, 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 El Corte Inglés), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 20151229172609 (Bicicleta estática Saturn Proform Gris) el 29 de diciembre de 2015, por un importe de 259 Euros. Según alega el particular, en el momento de la compra solicitó que ésta no fuera entregada hasta el día 4 de enero, si bien el día 31 de diciembre recibió un correo de la reclamada en la que se confirmaba que el pedido había sido entregado. Por ello, manifiesta que contactó con la empresa para aclarar lo sucedido y ésta le informó de que la empresa de transporte había confirmado la entrega. No obstante, el reclamante manifiesta que no estuvo en su casa hasta el día 3 de enero, por lo que no pudo recepcionar la compra. Además, afirma que la compra no aparece registrada en el sitio web de la reclamada. No conforme, el reclamante solicita la devolución del importe del pedido.

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

**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, El Corte Inglés ha procedido a la entrega del pedido en la dirección facilitada por el PARTICULAR.

**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 23/01/2016.

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