

ACUERDO

Reunidos, a 25/01/2016, 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 las incidencias relativas al ejercicio del derecho de desistimiento de un pedido realizado a través del portal www.elcorteingles.es, del que es responsable El Corte Inglés, S.A. (en adelante La tienda en casa), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1600235000128 (Reparador de arañazos Renumax) el pasado 2 de enero, por un importe de 55,85 Euros. El particular alega que tras usar el producto pudo comprobar que éste no cumplía con lo anunciado. Por ello, afirma que contactó con la reclamada para ejercitar su derecho de desistimiento y ésta le informó de que no podían aceptar la devolución, pues el producto había sido abierto. 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 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a La tienda en casa, 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, La tienda en casa ha procedido a la recogida del artículo y abono del importe correspondiente.

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 La tienda en casa 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 25/01/2016.

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