

ACUERDO

Reunidos, a 28/01/2016, 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 a la entrega 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 1533271000365 (Interstellar Blu-Ray + Ex Machina Blu-Ray) el 28 de noviembre de 2015, por un importe de 27,99 Euros, basándose en las condiciones de la oferta 2x1. Según alega el particular, tras contactar en numerosas ocasiones con la reclamada, ésta le informó de que no podían servirle uno de los productos, ofreciéndole la posibilidad de elegir otra película para poder disfrutar de la oferta. Por ello, el reclamante afirma que eligió la misma película en una edición diferente, que recibió una de las películas y que respecto a Interstellar le informaron de un nuevo retraso en la entrega de la misma. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del artículo no recibido, así como el reembolso de los gastos de envío y una compensación por las molestias ocasionadas.

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 ofrecido un descuento en todos los pedidos realizados durante un año a través de la web, lo que el PARTICULAR ha aceptado.

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 28/01/2016.

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