

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, 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, la consumidora realizó el pedido nº 1602025000953 (3 x Zapatillas) el pasado 20 de enero, por un importe de 149,85 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular alega que contactó con la reclamada solicitando información. No obstante, afirma que aún no ha recibido los artículos, por lo que solicita el abono del coste de la llamada realizada al servicio de atención al cliente.

SEGUNDO.- Que la 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 una tarifa plana en gastos de envío, que permitirá el envío de pedidos realizados a través de su web durante todo un año sin abonar ningún otro gasto de envío en Moda, Perfumería, Hogar, Electrónica, Informática, Electrodomésticos, Deportes, Bebés, Libros, Música, Cine, Juguetes, Videojuegos, Papelería, Gourmet y Vinos, lo que la 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 01/02/2016.

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