

ACUERDO

Reunidos, a 19/02/2016, 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 las incidencias relativas a 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 1532072000053 (Varios juguetes), basándose en las condiciones de la promoción que preveía la entrega de una tarjeta regalo del 25 por ciento del importe de la compra. Ante la falta de entrega de una parte del pedido, la consumidora manifiesta que contactó con la reclamada y ésta le informó de que el pedido no se había podido gestionar correctamente, dado que tanto el lanzador NERF como el juego de robótica Eduland estaban agotados. No obstante, afirma que la reclamada entregó el lanzador NERF, si bien éste resultó ser defectuoso. No conforme, la reclamante solicita la entrega de la tarjeta regalo, según las condiciones pactadas en el momento de la compra, así como el reembolso del importe correspondiente a las llamadas realizadas al servicio de Atención al Cliente y la entrega de un lanzador NERF ELITE, MODULUS B1538 sustitutivo.

SEGUNDO.- Que la 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 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del pedido a la dirección facilitada por la PARTICULAR, así como al abono de los gastos de envío, como gesto comercial.

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 19/02/2016.

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