

ACUERDO

Reunidos, a 09/03/2016, 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 2016001028855 (artículos de alimentación) el pasado 14 de febrero. No obstante la confirmación del pedido, la particular alega que desde la reclamada le informaron que uno de los artículos (Pescadilla) no podía ser suministrada, debido a su falta de disponibilidad, ofreciéndole otras alternativas a diferentes precios. Sin embargo, la reclamante afirma que se trataba del mismo producto, pero a un precio superior, ya que el día del pedido estaba en promoción. Además, alega que, tras recibir el pedido, comprobó que los precios aplicados en determinados productos no se corresponden con los anunciados, así como la variación en el peso de los artículos y la falta de aplicación de las promociones. Por todo ello, solicita el abono de la diferencia de precio entre el pedido suministrado y el pedido confirmado en el sitio web, así como la sustitución de los productos erróneos y la aplicación de la ofertas correspondientes, y el reembolso de la variación excesiva de peso de unos de los productos.

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 ha manifestado que tras contactar con el PARTICULAR, la incidencia ha quedado resuelta.

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 09/03/2016.

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