

ACUERDO

Reunidos, a 14/03/2016, 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 la falta de entrega de dos pedidos realizados 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 los pedidos nº 2016022225505 y 20160225005117 por importes de 52,99 y 50,70 Euros. Según alega la particular, desde la reclamada le informaron, en un primer momento, de que no podían servirle dos de los productos (Chaqueta topito viveada y Cazadora de mujer) debido a la falta de existencias, si bien posteriormente le informaron de que sí que recibiría la chaqueta, pero no los zapatos del primer pedido. Por ello, manifiesta que contactó en numerosas ocasiones con la reclamada, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria, por lo que, no conforme, solicita la entrega del primer pedido completo o, en su defecto, la entrega de la Chaqueta topito viveada, junto con unos zapatos de la misma marca, así como, respecto al segundo pedido, la entrega de una cazadora de la misma marca y precio.

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 procedido a la entrega del pedido 2016022225505 en la dirección facilitada por la PARTICULAR. Respecto al pedido 20160225005117, ha informado que no puede servir el artículo, debido a una rotura de stock.

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 14/03/2016.

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