

ACUERDO

Reunidos, a 26/04/2016, 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 en la entrega de un pedido realizado
a través del portal , 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 1609069000096 (Cien años de soledad + Zapatillas deportivas + Bluchers de hombre + Zapatillas de
piel) el pasado 30 de marzo, por un importe de 81,39 Euros. No obstante la confirmación del pedido y
del plazo de entrega, el particular alega que desde la reclamada le informaron, por un lado, que el
envío se demoraría y, por otro, que dos de los artículos solicitados estaban agotados. No conforme, el
reclamante manifiesta que no recibió ninguna alternativa por parte de la empresa, por lo que solicita la
entrega de los artículos u otros de similares características o, en su defecto, un cupón descuento para
la próxima compra por valor de las promociones aplicadas a los artículos agostados, así como un
cupón de envío gratuito para la próxima compra, dada la demora en la entrega.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 va a proceder
al envío de uno de los artículos faltantes y otro ofrecido como sustituto y aceptado por el
PARTICULAR, según las condiciones pactadas en el momento de la compra, sin coste alguno por el
envío.

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 26/04/2016.

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