

ACUERDO

Reunidos, a 25/04/2016, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a 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, la consumidora realizó el pedido nº QFV5CHKABL (8 x Entrada Harlem Globetrotters) el pasado 13 de marzo, por un importe de 200,80 Euros, basándose en las condiciones de la promoción “15 % de descuento en la compra de packs de 4 entradas” “Selecciona las entradas sobre las que quieres aplicar la promoción “mín. 4”). No obstante la confirmación del pedido y del pago, la particular alega que detectó que dicha promoción no se había aplicado a los dos packs de entradas, sino sólo a uno y, por tanto, reduciendo el precio únicamente de 4 entradas y no de las 8. Por ello, afirma que tras contactar en varias ocasiones con la reclamada, aún no ha recibido una solución satisfactoria. No conforme, solicita el abono del importe pagado en exceso tras la aplicación correcta de la promoción, así como las llamadas realizadas al servicio de atención al cliente.

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, ha procedido a la validación de un nuevo pedido conforme a la promoción vigente, así como al abono correspondiente a las entradas anteriores (108,00 Euros).

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 25/04/2016.

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