

ACUERDO

Reunidos, a 23/05/2016, 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 entrega defectuosa de 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 1607925000300 (Reloj de mujer Très Chic + Joyero Tous) el pasado 19 de marzo, por un importe de 99 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido, comprobó que se trataba de un modelo diferente y que, además, el accesorio de regalo no estaba incluido, por lo que contactó con la reclamada y le informaron que procederían a la sustitución. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, afirma que aún no ha recibido el pedido ni una solución satisfactoria, salvo varios regalos que, tras solicitar la cancelación del pedido, manifiesta que desde la empresa le comunicaron que procederían a la devolución del importe, excepto el valor de los obsequios. No conforme, solicita la devolución inmediata del dinero.

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 va a proceder a la recogida del artículo erróneo, así como al envío del artículo adquirido inicialmente asumiendo la diferencia de precio.

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 23/05/2016.

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