



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 11/10/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra 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 un pedido realizado a través del portal [www.elcorteingles.es](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 1715319000099 (7 x Figura Amiibo) el pasado 2 de junio, por un importe de 90,30 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, el particular afirma que acudió al punto de recogida dónde se encontraba uno de sus paquetes, no pudiendo recogerlo al carecer del código necesario para ello, y a pesar de comunicarse con la reclamada para resolver la incidencia, el pedido fue devuelto a origen. Asimismo, señala que esta situación se repitió con el segundo bulto que debía ser entregado, por lo que no conforme, solicita la entrega del pedido.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**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 al abono del importe del pedido, así como a la activación del servicio de tarifa plana de gastos de envío durante año.

**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 11/10/2017.

El Corte Inglés, S.A.