

## ACUERDO

Reunidos, a 25/10/2017, 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 conformidad de unos artículos adquiridos 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 1714777000105 (62 x Artículos de hogar) el pasado 27 de mayo, por un importe de 395,30 Euros. Según alega la particular, tres platos y un bol de los artículos recibidos llegaron defectuosos, por lo que tras contactar con una persona del servicio de atención al cliente le tomaron nota de su incidencia. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación, y a pesar de haber recibido un email en el que le informaban de que se iba a proceder a la entrega de los artículos señalados, no se ha resuelto su incidencia, por lo que solicita la sustitución de los productos defectuosos, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 habiendo contactado con el PARTICULAR ha procedido a confirmar que la incidencia ha quedado resuelta.

**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 25/10/2017.

El Corte Inglés, S.A.