



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 20/10/2017, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre 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, la consumidora realizó el pedido nº 1633391004220 (sofá de piel 3 plazas Bari) el pasado 28 de noviembre de 2016, por un importe de 845 Euros. Según alega la particular, tras detectar el rápido deterioro del material del producto, contactó con la reclamada para tramitar la garantía, quién le informó que procedería a enviar un técnico para valorar la incidencia. Sin embargo, afirma que transcurrido un tiempo prudencial no recibió una solución, por lo que se comunicó nuevamente con el servicio de atención al cliente, desde donde le informaron que no procedía la devolución. No conforme, solicita la recogida y abono del importe del artículo.

**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 va a proceder a la recogida del artículo defectuoso, así como al abono del importe del mismo.

**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 20/10/2017.

El Corte Inglés, S.A.