

## ACUERDO

Reunidos, a 13/10/2017, 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 reembolso del dinero relativo a 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 1719321000964 (3 x Vestido de mujer Salsa + 2 x Sujetador de bikini + Vestido envase de mujer + Braga de bikini), el pasado 12 de julio, por un importe de 165,26 Euros. Según alega la particular, tras solicitar la devolución de dos prendas, desde la empresa le ofrecieron la posibilidad de devolución en tienda física. Sin embargo, afirma que, a pesar de haber aceptado la alternativa ofrecida, recibió un email en el que le informaban de que se iba a proceder a la recogida de los artículos en su domicilio con un coste de 7,90 Euros, manifestando su desacuerdo con la misma. No obstante, tras comunicarse nuevamente con la reclamada le informaron que no se encontraba dentro del plazo para ejercer su derecho de desistimiento, por lo que no conforme, solicita la recogida y abono del importe de los productos objeto de devolución.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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 manifestado que ha procedido al abono del importe correspondiente.

**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 13/10/2017.

El Corte Inglés, S.A.