

ACUERDO

Reunidos, a 13/11/2017, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado 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, el consumidor realizó el pedido nº
1727709000019 (Portátil HP) el pasado 4 de octubre, por un importe de 813,45 Euros. No obstante la
confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamada le información que no podían
servirle el artículo debido a la falta de existencias. No conforme, al no haberle ofrecido la compañía
ninguna solución, solicita la entrega de un modelo alternativo de similares características al inicialmente
contratado.

SEGUNDO.- Que el 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 habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la devolución 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 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 13/11/2017.

El Corte Inglés, S.A.