



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/01/2017, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 entrega de un producto distinto al adquirido a través del portal 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 1633291004064 (Cd En alma y hueso + CD y DVD Mosaico) el pasado 27 de noviembre, por un importe de 23,37 Euros. Según alega el particular, tras recibir el artículo de Mosaico, comprobó que la edición recibida era la normal, pues sólo era el CD. Por ello, tras contactar con la empresa, le informaron que procederían al cambio del producto, sin concretarle una fecha exacta. No conforme con la solución aportada por la empresa, dado que anteriormente hubo una primera incidencia con la cancelación del pedido y ésta es la segunda, solicita la recogida del artículo y el abono del dinero.

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 va a proceder al abono del importe del pedido, previa recepción y comprobación de la mercancía recogida.

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 20/01/2017.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente
El Corte Inglés, S.A.