

## ACUERDO

Reunidos, a 13/02/2017, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra Centro 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 las incidencias relativas a 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, la consumidora realizó el pedido nº 1633042005261 (Cazadora de hombre Studio Classics) el 25 de noviembre de 2016, por importe de 199,95 Euros. Ante la falta de entrega del cheque correspondiente a la promoción de la compra realizada, la consumidora reclamó a la empresa y finalmente éste fue entregado. No obstante, la particular alega que confundió los plazos de vigencia y finalmente no pudo hacer uso del mismo, si bien expone que aunque lo hubiera podido canjear dentro del plazo previsto, el tiempo disponible para su uso se habría visto muy reducido debido al retraso en la entrega del mismo. No conforme, la consumidora solicita el reintegro del importe del bono.

**SEGUNDO.-** Que la 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 ha ofrecido a la PARTICULAR la posibilidad de realizar un nuevo pedido de importe igual o superior a 49,99 Euros para, posteriormente, descontar el importe correspondiente al cheque descuento.

**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 13/02/2017.

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