

ACUERDO

Reunidos, a 24/02/2017, 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 falta de entrega de unos pedidos realizados 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 los pedidos nº 1702763000486 y 1703712000510 los pasados 27 de enero y 6 de febrero, por
un importe de 9,90 y 54,30 Euros, respectivamente. No obstante la confirmación del plazo de entrega,
el particular alega que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido los artículos,
pese a los requerimientos realizados. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata de los
pedidos, una explicación de lo ocurrido, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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, habiendo manifestado sus
disculpas por las molestias ocasionadas, que por un lado, ha procedido a la entrega del pedido
nº1703712000510 y en cuanto al pedido Nº 1702763000486 queda anulado y ha ofrecido al
PARTICULAR la opción de realizar un nuevo pedido con envío a domicilio.

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 24/02/2017.

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