

## ACUERDO

Reunidos, a 07/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el 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 al desistimiento de 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 1702242001014 (Vestido de mujer Amichi) el pasado 22 de enero, por importe de 45,89 Euros. La particular alega que intentó devolver el producto en las condiciones pactadas en los términos de venta, que incluían Correos como opción, y que, tras varios intentos fallidos de comunicación con la empresa, le informaron de que ese artículo en concreto no podía ser devuelto mediante dicha vía, relegando a la reclamante al centro físico o a la recogida a domicilio con un sobrecoste. No conforme, la consumidora solicita, dado que no existe establecimiento de la compañía en su ciudad, que no le sean cargados los gastos de recogida a domicilio.

**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 han procedido a la recogida del artículo y al abono del importe del pedido, sin ningún coste adicional para la PARTICULAR.

**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 07/03/2017.

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