

ACUERDO

Reunidos, a 01/03/2017, 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 no conformidad de un pedido realizado 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, la consumidora realizó
el pedido nº 1700612000384 (2 x Artículos textil) el pasado 6 de enero, por importe de 69,98 Euros. La
particular alega que recibió uno de los productos (abrigo) con el dispositivo antirrobo y que ante el
dilatado período de recogida y sustitución establecido por la empresa, decidió solucionarlo en el centro
físico e interponer una queja. La reclamante expone que posteriormente la entidad contactó con ella
por teléfono para ofrecerle como compensación la tarifa plana de un año de envíos a 14,95 Euros, si
bien, en el escrito requerido para dejar constancia de la propuesta, la compañía estableció que no se
había producido perjuicio. No conforme, la consumidora solicita compensación por las molestias
mediante la concesión de la tarifa plana de envíos a 14,95 Euros.

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, habiendo manifestado sus
disculpas por las molestias ocasionadas, ha ofrecido al PARTICULAR la tarifa plana para realizar
pedidos durante un año.

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 01/03/2017.

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