

ACUERDO

Reunidos, a 31/03/2017, 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 incidencias en la tramitación de la garantía de un pedido realizado a través del portal <https://www.primeriti.es/>, del que es responsable El Corte Inglés, S.A. (en adelante Primeriti), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 20160930125532 (Botines doctor cutillas + Cartera pilar Abril) el pasado 30 de septiembre de 2016, por un importe de 73,80 Euros. El particular alega que uno de los artículos (cartera) comenzó a deteriorarse unos meses después de la compra, motivo por el que se puso en contacto con la empresa y desde ésta le instaron a enviarlo para realizar el cambio por uno nuevo. El reclamante expone que así procedió, si bien, ante la falta de entrega en un período razonable, volvió a comunicarse con la entidad y le informaron de que la compañía de transporte había extraviado el producto. No conforme, solicita la entrega inmediata de la cartera y una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Primeriti, 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, Primeriti, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un cheque por valor de 10 Euros para canjear en la próxima compra.

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 Primeriti 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 31/03/2017.

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