

## ACUERDO

Reunidos, a 12/04/2017, 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 producto adquirido 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, el consumidor realizó el pedido nº 1706949000484 (Tablet Samsung Galaxy + Tarjeta de memoria sandisk) el pasado 10 de marzo, por un importe de 177,67 Euros. El particular alega que al encenderla detectó un funcionamiento anormal de la misma, y que se puso por ello en contacto con la empresa y le informaron de que se trataría de una devolución y el modo de tramitarlo sería mediante anulación del cobro y realización de un nuevo pedido. El reclamante expone que proceder de tal modo le resultaría perjudicial en tanto en cuanto realizó el pedido en unas condiciones de oferta que ya no están disponibles e implicaría también un nuevo pago del IPSI de Ceuta. No conforme, solicita el cambio del producto por uno en óptimas condiciones y sin coste adicional.

**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 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 procedido al abono del importe correspondiente al producto y el IPSI, y cursará de nuevo el envío de la mercancía respetando el precio y sin cobrar gastos de envío.

**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 12/04/2017.

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