

## 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 la cancelación unilateral 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, el consumidor  
realizó el pedido nº 1707220000078 (Centipede HZ Vinilo + The beginning Vinilo) el pasado 13 de  
marzo, por un importe de 13,98 Euros. No obstante el emplazamiento del envío del pedido pese al  
plazo de entrega acordado, el particular alega que desde la empresa le informaron que no podían  
servirle los artículos, debido a la falta de existencias. No conforme, el reclamante solicita la entrega  
inmediata del pedido, según las condiciones pactadas, ya que siguen apareciendo unidades  
disponibles en el sitio web.

**SEGUNDO.-** Que el 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, por un lado, El Corte Inglés ha manifestado sus  
disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, el PARTICULAR afirma que la incidencia ha  
quedado resuelta.

**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.