

ACUERDO

Reunidos, a 26/04/2017, 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 el abono del importe de un pedido cancelado 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 1707936000669 (Libro "Alien: el archivo") el pasado 20 de marzo, por un importe de 47,45 Euros. Ante la falta de entrega en el período comprometido, la particular alega que contactó con la empresa y, tras varias incidencias, acordó con la misma la tramitación de un nuevo pedido, cuya entrega fue efectuada con éxito, si bien, a fecha de interposición de la reclamación, aún no había recibido la devolución del importe del primer producto, informándole desde la entidad de que se se está gestionando. No conforme, solicita el abono del importe.

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, por una parte, El Corte Inglés ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otra, la 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 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 26/04/2017.

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