



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 08/05/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro 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 falta de entrega 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 1708076000964 (Chaqueta de mujer Descendit) el pasado 21 de marzo, por un importe de 156 Euros. La particular alega que, no obstante la confirmación de compra y el código de seguimiento del pedido, trató de localizar el artículo con la compañía de transporte y le informaron de que se trataba de un pedido inexistente, ante lo cual la empresa no ofreció una solución satisfactoria. La reclamante expone que, un mes después de la incidencia, recibió la devolución del importe sin haberlo solicitado, y desde la entidad únicamente le ofrecieron como solución efectuar de nuevo el pedido. No conforme, solicita la entrega del producto en las condiciones pactadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 va a proceder a la entrega del artículo respetando el precio original.

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 08/05/2017.

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