

ACUERDO

Reunidos, a 10/05/2017, 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, 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 1706932000129 (Zapatillas de fitness) el pasado 10 de marzo, por un
importe de 90,95 Euros. No obstante la confirmación del pedido, y pese al emplazamiento de envío por
parte de la reclamada, afirma que han procedido a la anulación del pedido, sin obtener una respuesta
satisfactoria. No conforme, solicita la entrega del artículo, pese a la sustitución por otro color, según las
condiciones pactadas.

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, El Corte Inglés, habiendo manifestado sus
disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a ofrecer un producto como sustituto y éste ha
sido aceptado por el PARTICULAR.

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 10/05/2017.

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