

ACUERDO

Reunidos, a 23/06/2017, 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 entrega parcial 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 1711974000326 (Blue-Ray “Inferno” + DVD y Blue Ray “Canta”) el pasado 29 de abril, por un importe de 24,99 Euros. El particular alega que, días después de la confirmación de la compra, la empresa le comunicó que se realizaría la entrega del pedido de manera parcial, y así procedió, si bien, el artículo restante (Blue-Ray y DVD “Canta”) no había sido recibido a fecha de interposición de la reclamación. El reclamante expone que, tras varias comunicaciones con la empresa, finalmente le indicaron una nueva fecha de entrega, pero se cambió el modo de recogida y se estableció una cantidad a pagar contra reembolso de 0,01 Euros (Pedido nº 1714561000618). No conforme, solicita la entrega en las condiciones pactadas y una compensación por las molestias ocasionadas.

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 la entrega del pedido, así como al abono de los 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 23/06/2017.

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