



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 07/07/2017, 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 anulación 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, la consumidora realizó el pedido nº 1714963000562 (Frigorífico combi Bosch) el pasado 29 de mayo, por un importe de 644,30 Euros. La particular alega que el pedido fue anulado tras no ser aceptada la financiación requerida, ante lo cual la reclamante expone que solicitó un cambio en la forma de pago para continuar con la tramitación del pedido, y, tras una denegación inicial, finalmente fue aceptado por parte de la empresa. Una vez efectuada la transferencia y ante la falta de entrega en el plazo comprometido, la consumidora expone que contactó con la entidad y le comunicaron una falta de stock, ofreciéndole un artículo sustituto, que aceptó, si bien, transcurridos unos días le informaron de que tampoco había disponibilidad del segundo producto, sin ofrecer ninguna otra solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega del frigorífico adquirido o, en su defecto, de uno de iguales o superiores características.

SEGUNDO.- Que la 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 y de la factura del mismo.

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 07/07/2017.

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