



CONFIANZA ONLINE

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 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 1715261000352 (Portátil 14" Hacer Slim Swift 3) el pasado 1 de junio, por un importe de 680,15 Euros. Según alega el particular, recibió un correo informándole de un retraso en el envío, por lo que contactó con la entidad para confirmar la fecha de entrega. Al no recibir respuesta, detectó en su cuenta de usuario que el pedido había sido cancelado, poniéndose en contacto con la reclamada, quién le informo de la falta de existencias del producto, ofreciéndole un producto alternativo, siendo éste un artículo de precio y características inferiores al contratado. No conforme, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita un producto de similares o superiores características al adquirido en el momento de la compra.

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 va a proceder al abono de la diferencia (63,78 Euros) del producto elegido y comprado por el PARTICULAR, como alternativa al contratado inicialmente.

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.