



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 02/08/2017, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra el 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 defectuosa 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 1718271002319 (Prendas de vestir) el pasado 1 de julio, por un importe de 101,38 Euros.
Según alega la particular, recibió un producto distinto a las sandalias de cuña, por lo que contactó con
la empresa en numerosas ocasiones a través del teléfono indicado desde atención al cliente sin recibir
solución alguna, por lo que solicita la recogida del producto erróneo y la entrega del solicitado, o bien,
el reembolso del importe pagado.

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 recogida del producto erróneo y la entrega del artículo
solicitado.

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 02/08/2017.

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