



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 09/08/2017, 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 defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.elcorteingles.es](http://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 1714612000476 (14 x Moda infantil) el pasado 26 de mayo, por un importe de 205,46 Euros. Según alega la particular, el pedido llegó incompleto, por lo que, tras esperar un mes la entrega de los artículos no enviados, solicitó la anulación del pedido pendiente. No obstante, afirma que a pesar de que se produjo la cancelación, no se procedió al abono del importe, por lo que contactó con la reclamada sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita el abono del importe de 35,85 Euros, correspondiente a los artículos no entregados.

**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 al abono del importe relativo a los artículos no entregados.

**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 09/08/2017.

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