

## ACUERDO

Reunidos, a 06/11/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra 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](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 1725722000982 (Cartera en color negro con grabado de la marca) el pasado 14 de  
septiembre. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamación,  
después de comunicarle en primera instancia el retraso en la entrega, procedieron a la cancelación de  
la compra debido a la falta de existencias del artículo. No conforme, solicita la entrega de un artículo de  
similares características, respetando el importe del producto no servido.

**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 tramitación de un nuevo pedido por el importe de  
29,50 Euros, sin 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 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 06/11/2017.

El Corte Inglés, S.A.