



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 02/11/2017, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal <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 1728197000537 (Batería Original para teléfono móvil Samsung Galaxy J5) el pasado 8 de octubre, por un importe de 11,95 Euros. Según alega la particular, tras acceder a su cuenta de usuario se percató de que el pedido aparecía como “entregado”, cuando no lo había recibido, por lo que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener información sobre el estado de la entrega, ante lo cual, solicitó el reembolso de la compra. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no se ha resuelto la incidencia, por lo que solicita la entrega inmediata del pedido, o en su defecto, el abono del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

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 del pedido el pasado 26 de octubre.

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 02/11/2017.

El Corte Inglés, S.A.