

ACUERDO

Reunidos, a 04/12/2017, 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 imposibilidad de canjear un cupón adquirido a través del portal , 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 1708036001060 y el nº 1708462000677 (Artículos textiles) el 21 y 25 de marzo respectivamente, por un importe de 457,79 Euros y 89,98 Euros. Según alega la particular, una vez realizada la primera compra, ésta se le desglosó en dos pedidos. No obstante, afirma que, tras la aplicación del cupón regalo 944HSPA WVQ1LO5MEH3OP en la primera compra y el cupón 94V7R18OJ6YXYPTZ239K en la segunda compra, le correspondían dos cupones por valor de 100 Euros y 15 Euros respectivamente, pero que los cupones que recibió sumaban únicamente 70 Euros. No obstante, contactó con la reclamada para aclarar la incidencia y procedió a la devolución de algunos de los artículos, pero se le dedujeron 61 Euros del reintegro del precio de los mismos. No conforme, solicita la entrega de un cupón regalo por valor de 40 Euros, así como el reembolso de 61 Euros en concepto de los deducidos en la devolución tramitada

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, por un lado, va a proceder al abono del importe de 61 Euros en la tarjeta de compra de El Corte Inglés, y por otro lado, va a proceder al envío de un email con dos códigos descuento por valor de 20 Euros cada uno para aplicar en la próxima compra.

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 04/12/2017.

El Corte Inglés, S.A.