

ACUERDO

Reunidos, a 12/12/2017, 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 las incidencias relativas a 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 los pedidos nº 1708462000677 (2 x Camiseta mujer) y nº 1708402000647 (2 x Camiseta mujer) el pasado 25 de marzo, por un importe de 89,98 Euros cada uno de ellos. Según alega la particular, no pudo finalizar la compra debido a la desconexión de su dispositivo, por lo que contactó con la reclamada, que gestionó una nueva compra de los artículos deseados. No obstante, afirma que le fueron tramitados y facturados dos pedidos, motivo por el que se comunicó con la empresa, quién le informó de que debía rechazar una de las entregas. Sin embargo, señala que pese seguir las instrucciones de la reclamada, y tras varios requerimientos realizados a la reclamada, a fecha de la interposición de la reclamación no se ha producido el reembolso del paquete rechazado, por lo que no conforme, solicita el abono del mismo.

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 de 89,98 Euros en la cuenta bancaria de la PARTICULAR.

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 12/12/2017.

El Corte Inglés, S.A.