

## ACUERDO

Reunidos, a 19/12/2017, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado 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, el consumidor contrató el servicio de tarifa plana de envíos el pasado enero de 2017. Según alega el particular, debido a un error en la web, en el que no se reconoce el código postal donde solicita la entrega de los pedidos, no ha podido disfrutar del servicio contratado, y a pesar de los diferentes requerimientos realizados a la empresa, a fecha de la interposición de la reclamación no ha obtenido una solución a su incidencia. No conforme, solicita el abono del importe del servicio, así como que desde la empresa se les facilite una solución para que pueda realizar compras online desde la dirección postal deseada.

**SEGUNDO.-** Que el 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, han procedido a gestionar una ampliación de la tarifa plana del 23 de enero del 2017 al 23 de enero de 2018.

**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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 19/12/2017.

El Corte Inglés, S.A.