

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 la cancelación unilateral de 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, el consumidor
realizó el pedido nº 1732741008483 (Plancha del pelo) el pasado 23 de noviembre, por un importe de
47 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le
informaron procedieron a la anulación del pedido sin motivo alguno. A fecha de la interposición de la
reclamación no ha recibido una solución satisfactoria por lo que solicita, la entrega del pedido
respetando las condiciones de la oferta en el momento de la compra.

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, ha procedido a tramitar, y entregar, un nuevo pedido del artículo
solicitado, respetando las condiciones pactadas en el momento de la 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 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 12/12/2017.

El Corte Inglés, S.A.