

## ACUERDO

Reunidos, a 21/12/2017, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través  
del portal [www.elcorteingles.es](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, el consumidor  
realizó el pedido nº 1729794001514 (Prendas vestir) el pasado 24 de octubre. Según alega el  
particular, la empresa le informó que algunos de los artículos podría no recibirlos por lo que solicitó el  
abono del importe de los mismos. A fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido los  
artículos ni el abono del importe correspondiente. No conforme, solicita el reintegro de las prendas no  
entregadas.

**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 al abono del importe correspondiente a los productos no  
entregados (42,86 Euros) el pasado 18 de diciembre en su tarjeta bancaria, así como al reintegro de  
55,94 Euros el pasado 19 de diciembre por la devolución de los productos entregados por error debido  
a una incidencia en el etiquetado.

**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 21/12/2017.

El Corte Inglés, S.A.