

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2018, 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

ERO.- 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 1732788007455 (Huawei P10) el pasado 23 de noviembre, por un importe de 399,90 Euros. Según alega el particular, desde la reclamada le informaron que no podían proporcionarle el producto solicitado debido a la falta de existencias, y que para enviarle el mismo artículo en diferente color debía indicar sus datos bancarios. No obstante, afirma que no aceptó facilitar los mismos, pero sí el cambio de color del terminal, sin embargo, tras contactar en diversas ocasiones con el servicio de atención al cliente, le informaron que la referencia del nuevo producto correspondía a un producto reacondicionado. No conforme, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no se ha resuelto su incidencia, por lo que solicita la entrega del artículo adquirido, o en otro color, según las condiciones pactadas en el momento de la compra, o en caso de no tener existencias, un modelo de gama superior.

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 la entrega del artículo ofrecido como sustituto y aceptado por el 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 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.