

ACUERDO

Reunidos, a 18/01/2018, 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

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por
(en adelante PARTICULAR), por la falta de entrega 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, la consumidora realizó el pedido
nº 1732958000264 (Prendas de vestir) el pasado 25 de noviembre, por un importe de 53,93 Euros. Ante
la falta de entrega en el plazo previsto (29 noviembre), la particular afirma haberse intentado poner en
contacto con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir respuesta debido a que la línea de
atención al cliente está ocupada en todo momento. No obstante, afirma que a fecha de la interposición
de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la entrega inmediata del mismo o en
su defecto, el abono del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración
del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

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 del pedido.

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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 18/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.