

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 entrega defectuosa 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 1732780001209 (Zapatillas de trail running hombre) el pasado 23 de noviembre, por un importe de 64,95 Euros. Según alega el particular, tras recibir un artículo diferente al adquirido contactó con la reclamada, quién le informó que iban a proceder a subsanar la incidencia. No obstante, afirma que el 30 de noviembre la empresa le comunicó que procederían a la anulación del pedido ante la falta de existencias, pero no conforme, solicitó que le entregaran el artículo al seguir disponible en el sitio web. Sin embargo, manifiesta que a fecha de la interposición de la reclamación la incidencia no se ha resuelto, por lo que solicita la recogida de las deportivas equivocadas y la entrega del artículo contratado, o en su defecto en otro color, así como que procedan al cobro del pedido una vez esté en su poder y no el 31 de diciembre como quedó previsto en comunicación recibida del pasado día 22 de diciembre.

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 recogida del artículo erróneo, así como a la entrega del artículo adquirido inicialmente.

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 18/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.