

ACUERDO

Reunidos, a 23/01/2018, 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.latiendaencasa.es, del que es responsable El Corte Inglés, S.A. (en adelante La Tienda en Casa), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1734174001274 (2 x Selección de bodegas Riojanas + Juego de 6 copas de vino) el pasado 7 de diciembre, por un importe de 77,99 Euros. Según alega el particular, a pesar de haberse superado el plazo establecido para la entrega, a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido el pedido, y tras intentar contactar en diversas ocasiones con la reclamada no ha obtenido respuesta. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido, o en su defecto, el abono del importe de la compra, así como una explicación de los hechos acontecidos.

SEGUNDO.- Que el 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 La Tienda en Casa, 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, La Tienda en Casa, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la anulación del pedido y al abono del importe íntegro correspondiente al mismo.

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 La Tienda en Casa 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 23/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.