

ACUERDO

Reunidos, a 09/08/2018, 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 las incidencias relativas a la devolución de un pedido realizado a través del portal _____, 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 la compra de unas entradas con localizador nº 98GTPM4V79 (2 X Festival de Rock Andaluz – Madrid 2018 para el 2 de mayo) el pasado 6 de abril, por un importe de 77 Euros. Según alega el particular, el 23 de abril la reclamada le notificó que, por un cambio en las actuaciones previstas, se le permitía proceder a la devolución de las entradas. En consecuencia, el reclamante afirma que ese mismo día, siguiendo las instrucciones de la empresa, procedió a la devolución de la mismas, no obteniendo acuse ni recibo de dicha operación hasta una vez pasada la fecha del evento (10 de mayo), momento en que le comunican que no pueden atender su reclamación, debiendo dirigir la misma al organizador del evento. No conforme, el particular solicita el abono del importe íntegro de las entradas adquiridas, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) 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 30 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 las entradas en la tarjeta bancaria del PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 09/08/2018.

El Corte Inglés, S.A.