

ACUERDO

Reunidos, a 03/10/2018, 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, la consumidora realizó el pedido nº 1821078001185 (Artículos lencería) el pasado 29 de julio, por un importe de 79,68 Euros. Según alega la particular, tras recibir la mercancía detectó que dos de las prendas adquiridas diferían en 20 cm del resto de productos de la misma talla, por lo que contactó con la reclamada para solicitar su cambio. No obstante, la consumidora afirma que desde la empresa le indicaron la imposibilidad de realizar dicha modificación. No conforme, la reclamante solicita la retirada de la mercancía, así como el correspondiente abono de su importe.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) 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 va a proceder, previa recogida, al abono de importe de los artículos erróneos recibidos sin coste adicional para el PARTICULAR por lo que con posterioridad va a proceder al abono de 12 Euros.

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 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 03/10/2018.

El Corte Inglés, S.A.