



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2018, 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, la consumidora realizó el pedido nº 1731132001446 el pasado 7 de noviembre, por un importe de 259,08 Euros. Según alega la particular, el pedido le fue entregado parcialmente, por lo que contactó con la reclamada sin obtener una respuesta, tras lo cual solicitó la anulación de la compra. Asimismo, afirma que el pasado 16 de noviembre al revisar su cuenta comprobó que le habían descontado dos sumas correspondientes a compras no realizadas, y tras ponerlo en conocimiento de la empresa, le informaron que no tenían constancia de los hechos manifestados. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente a las compras no realizadas, pero si cobradas.

SEGUNDO.- Que la 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, ha procedido a verificar que, tanto el importe de 14,95 Euros correspondiente a la tarifa plana como el importe relativo a la báscula NMP (11 Euros), fueron correctamente cargados. Por otro lado, han comprobado que los importes cargados de 69,90 y 42,94 Euros del día 16 de noviembre, no corresponden a Venta a Distancia si no a compras realizadas desde el centro comercial.

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 22/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.