

## ACUERDO

Reunidos, a 25/01/2018, 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, 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 1736157000835 (Huawei P10) el pasado 27 de diciembre, por un importe de 239,90 Euros. Según alega el particular, el pasado 2 de enero recibió un email por parte de la reclamada en el que se le notificaba que su pedido había sido entregado, información no verídica ya que no recibió ningún paquete. Ante esta situación, afirma que acudió a uno de los centros físicos de la empresa donde tomaron nota de su queja, pero no obtuvo una solución a su problema. Posteriormente, contactó con la agencia de transportes, desde donde le informaron que no habían realizado ningún envío a su dirección. No conforme, afirma que a pesar de haber contactado con la reclamada en diversas ocasiones no ha obtenido una respuesta a su incidencia, por lo que solicita la anulación y reembolso del pedido, así como una explicación y disculpas por 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 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 al abono del importe del pedido.

**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 25/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.