



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 26/01/2018, 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 Primeriti), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 20171221105152 (Calientacamás 130) el pasado 15 de enero, por un importe de 85,85 Euros. Según alega la particular, el artículo recibido no se ajustaba a las características del producto adquirido. No obstante, afirma que a pesar de contactar en diversas ocasiones con la reclamada, solamente le han ofrecido la posibilidad de devolución y reembolso del importe del pedido. Non conforme, señala que el artículo sigue disponible a la venta, por lo que solicita la entrega del modelo correcto, sin que la operación le suponga ningún gasto adicional.

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 Primeriti, 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, Primeriti, va a proceder al cambio del artículo recibido por la PARTICULAR.

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 Primeriti 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 26/01/2018.

El Corte Inglés, S.A.