

ACUERDO

Reunidos, a 03/02/2018, 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 parcial y la falta de entrega de dos pedidos realizados 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, el consumidor realizó los pedidos nº 1732709001090 (2 x jersey de mujer + vestido de fiesta + bolso) y nº 1732914003329 (tambaleo colores + pijama) los pasados 23 y 25 de noviembre de 2017, por un importe de 101,97 Euros y 16,95 Euros respectivamente. Ante la entrega parcial del primer pedido (no recibió el vestido de fiesta) y la falta de entrega del segundo en el plazo previsto, el particular contactó con la reclamada en numerosas ocasiones sin recibir una solución satisfactoria. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación, por lo que solicita la devolución del importe del artículo faltante y el importe íntegro del segundo pedido.

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 de los importes correspondientes a los dos pedidos en la cuenta bancaria facilitada por el 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 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 03/02/2018.

El Corte Inglés, S.A.