



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 02/02/2018, 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 falta de conformidad 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 los pedidos nº 1728822000597 (Ropa interior) el pasado 20 de octubre por un importe de 169,52 Euros y nº 1728826001153 el pasado 15 de octubre por un importe de 58,20. Según alega la particular, adquirió ropa interior de la talla 46 sin poder verificar la correspondencia del tallaje en la web por lo que, contactó con el establecimiento físico de Pozuelo quienes le indicaron que la talla equivalente era la 44. Tras ello, solicitó el cambio de tallas y la reclamada procedió a ello en parte de los artículos. No obstante, a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido una solución por lo que, solicita el cambio de talla solicitado de las dos prendas pendientes.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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, va a proceder al abono de los dos artículos objeto de la reclamación, previa recogida de los mismos de forma totalmente gratuita.

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 02/02/2018.

El Corte Inglés, S.A.