

## ACUERDO

Reunidos, a 16/02/2018, 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 defectuosa de un pedido realizado a través  
del portal [www.elcorteingles.es](http://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 2017008022750 (Artículos de alimentación e higiene) el pasado 13 de noviembre,  
por un importe de 100,02 Euros. Según alega la particular, en lugar de recibir “Vinagre de Jerez  
Reserva El Corte Inglés” le han enviado el vinagre normal de su marca, motivo por el que contactó con  
la reclamada, sin que a fecha de la interposición de la reclamación haya obtenido una solución  
satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita la sustitución inmediata del vinagre entregado por el  
adquirido en el momento de la formalización del pedido.

**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, habiendo manifestado sus  
disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la recogida de los artículos erróneos, así  
como al envío de los artículos adquiridos inicialmente.

**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 16/02/2018.

El Corte Inglés, S.A.