

ACUERDO

Reunidos, a 21/02/2018, 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 los daños ocasionados en la entrega de un pedido formalizado. 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 el pedido nº 1717630000568 (Frigorífico combi Siemens), el 25 de junio de 2017, por un importe de 899 Euros. Según alega el particular, durante la entrega se produjeron desperfectos en el artículo, así como en el suelo de parquet de su vivienda. A pesar de que la reclamada procedió a la sustitución de la mercancía e informó al consumidor de que el transportista se haría cargo de los daños ocasionados en el parquet, señala el reclamante que a fecha de interposición de la reclamación no ha obtenido una solución. No conforme, solicita que el seguro del transportista o la empresa se haga cargo de los desperfectos materiales y estéticos sufridos en el parquet de su vivienda o, en su defecto, una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el 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 comunicar la incidencia al servicio postventa y a los transportistas para que sea resuelta.

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 21/02/2018.

El Corte Inglés, S.A.