

ACUERDO

Reunidos, a 25/03/2018, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra 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 las incidencias relativas a la devolución 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 el pedido nº 20171126203316 (Botas Dr Martens) el pasado 26 de
noviembre. Según alega la particular, tras realizar la devolución del pedido, la reclamada no procedió a
la reactivación de unos bonos de descuento aplicados a la compra. No conforme, solicita el reembolso
del importe de dichos bonos para poder canjear en futuras compras.

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, ha procedido al abono del importe de 124,26 Euros en la
tarjeta de compra de 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
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 25/03/2018.

El Corte Inglés, S.A.