

## ACUERDO

Reunidos, a 14/03/2018, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del  
portal , 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  
1803251001745 (Taza Mr Wonderful) el pasado 1 de febrero, por un importe de 13,95 Euros. Según  
alega la particular, tras formalizar la compra intentó contactar con la reclamada para indicar que no  
podría recoger el pedido en el lugar acordado, sin que a fecha de la interposición de la reclamación  
haya recibido una respuesta. No conforme, solicita el reembolso del importe 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, ha procedido al abono del pedido en la tarjeta bancaria 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 14/03/2018.