

ACUERDO

Reunidos, a 28/03/2018, 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 la falta de entrega 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 1803023002161 (4 x artículos de mobiliario para bebé) el pasado 30 de enero, por un
importe de 617 Euros. Según alega la particular, tras recibir la confirmación del plazo de entrega (antes
del 2 de marzo), desde la reclamada le indicaron en varias ocasiones que el pedido sufriría un retraso.
Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido los artículos, por lo que
se ha visto obligada a adquirir los productos en otro establecimiento. No conforme, solicita la anulación
de la compra y el reembolso inmediato de su importe, además de una compensación por las molestias
ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 del importe del pedido, así como a la
activación de una tarifa plana para envíos gratuitos durante un año.

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 28/03/2018.

El Corte Inglés, S.A.