

## ACUERDO

Reunidos, a 03/04/2018, 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 la devolución 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 Primeriti), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 20180201095635 (6 x artículos textil) el pasado 1 de febrero, por un importe de 95,60 Euros. Según alega la particular, al recibir el pedido comprobó que uno de los artículos no se correspondía con el producto realmente adquirido, por lo que contactó con la reclamada para pedir su devolución. No obstante, en el momento de la recogida entregó un paquete equivocado al transportista, correspondiente a otro pedido (nº 1805217000695, realizado a El Corte Inglés). Sin embargo, a pesar de haber comunicado la incidencia a la empresa, a fecha de la interposición de la reclamación aún no le han dado una solución satisfactoria. No conforme, solicita el reembolso de los importes correspondientes a los artículos devueltos.

**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 Primeriti, 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, Primeriti, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente a los artículos devueltos.

**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 Primeriti 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 03/04/2018.