



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 05/04/2018, 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 la cancelación unilateral 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 1805037002251 (Pack 3 x Boxers Guess) el pasado 19 de febrero, por un importe de
29,40 Euros. No obstante la confirmación del pedido, la particular alega que desde la reclamada le
comunicaron que la entrega del producto sufriría un retraso y, posteriormente, que no podían servírselo
debido a la falta de existencias. No conforme, solicita al entrega de un artículo de características
similares según las condiciones pactadas en el momento de la compra, así como una compensación
por las molestias ocasionadas.

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 a ofrecer varios artículos en sustitución y el
PARTICULAR ha confirmado que la incidencia ha quedado 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 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 05/04/2018.

El Corte Inglés, S.A.