

ACUERDO

Reunidos, a 27/03/2018, por una parte, 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 conformidad 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 1800985002015 (Cuna de colecho Cotinfant) el pasado 9 de enero, por un importe de 499
Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido fuera del plazo previsto, comprobó que uno de
sus componentes se encontraba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada en numerosas
ocasiones para pedir la sustitución del artículo, sin que a fecha de la interposición de la reclamación
haya obtenido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la recogida del producto defectuoso y el
reembolso del importe íntegro del pedido, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 correspondiente, así como
a la activación de un código de descuento de 20 Euros para canjear en la próxima compra online por
importe superior a 20 Euros.

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 27/03/2018.

El Corte Inglés, S.A.