

## ACUERDO

Reunidos, a 18/04/2018, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio asociado a 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 El Corte Inglés), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 2018002065035 (Artículos de alimentación) el pasado 3 de abril, por un importe 156,21 Euros. Según alega la particular, ha contactado con la reclamada en numerosas ocasiones para concertar la fecha y hora de entrega de otros pedidos, a pesar de lo cual la empresa no ha respetado las condiciones acordadas al respecto. Concretamente, en relación al pedido por el que reclama, lo recibió fuera del horario concretado telefónicamente con el repartidos. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como el respeto del momento acordado para la entrega de los pedidos.

**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 la activación de un código de descuento por valor de 10 Euros para canjear en la próxima compra y ha solicitado al proveedor de transporte el cambio de ruta y el seguimiento de los futuros pedidos realizados por 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 18/04/2018.