

ACUERDO

Reunidos, a 21/06/2018, 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 conformidad de un pedido realizado a través del portal , 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, el consumidor realizó el pedido nº 1733872001701 (Robot de cocina Taurus Mycook) el pasado 4 de diciembre de 2017, por un importe de 799 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, y a los pocos días de comenzar a dar uso al aparato, éste estalló sin causar daños, dejando de funcionar completamente, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la sustitución del artículo estropeado o, en su defecto, el reembolso del importe de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, por un lado El Corte Inglés, ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, el PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 21/06/2018.

El Corte Inglés, S.A.