

ACUERDO

Reunidos, a 06/06/2018, 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 entrega 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 1809882000022 (Barrera de Seguridad Jané Abatible para Cama Nido + Silla de Auto Cybex Solution M) el pasado 8 de abril, por un importe de 255,90 Euros. La particular alega que, a pesar de la falta de entrega en el plazo establecido (21 de abril), la empresa de transporte asegura haber efectuado la misma. No conforme, la reclamante afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los requerimientos realizados, no le han sido entregados los artículos, por lo que solicita su entrega inmediata o, en su defecto, la tramitación de un nuevo pedido sin ningún tipo de coste adicional aparejado.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 íntegro del pedido, así como a la tramitación de un nuevo envío sin gastos de transporte asociados, a modo de compensación.

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 06/06/2018.

El Corte Inglés, S.A.