

ACUERDO

Reunidos, a 29/05/2018, 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 incumplimiento de una promoción asociada a 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, la consumidora realizó
el pedido nº 1732894009908 (Artículos juguetería) el pasado 24 de noviembre de 2017 basándose en
una promoción mediante la cual se aplicaba una bonificación del 25% del importe final de la compra a
través de la entrega de un cheque descuento. Ante la falta de entrega en el plazo establecido del
pedido (antes del 2 de diciembre) y del cheque asociado (semana del 18 de diciembre), la consumidora
alega que, tras numerosos requerimientos, la reclamada le ofreció la posibilidad de abonarle el valor
del cheque (12,25 Euros) en su cuenta bancaria. No obstante, a fecha de interposición de la
reclamación no ha percibido dicho importe, por lo que, no conforme, solicita el abono de la cantidad
correspondiente, ya sea mediante una tarjeta regalo o en metálico.

SEGUNDO.- Que el 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, va a proceder a la tramitación de un nuevo pedido y, una vez
confirmada su recepción por la PARTICULAR, al abono de la diferencia de precios, correspondiente a
la promoción vigente en el momento de la compra.

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 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 29/05/2018.

El Corte Inglés, S.A.