

ACUERDO

Reunidos, a 29/06/2018, 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 las incidencias relativas a 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, el consumidor realizó el
pedido nº 1812542001331 (Auriculares Apple AirPods) el pasado 5 de mayo, por un importe de 179
Euros. Según alega el particular, al acudir a recoger su pedido al establecimiento de la reclamada le
indicaron en un principio que el artículo no se encontraba disponible. Sin embargo, tras comunicarle
que, de ser así, procedería a hacer una reclamación, le confirmaron que el producto podía ser
entregado. No conforme, solicita una explicación de lo ocurrido, así como unas disculpas y el
compromiso de la reclamada de mejorar su servicio de atención al cliente en tienda.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo art 10 (SAC) 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, El Corte Inglés habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha recabado la información para que hechos como el que les ocupa no
se vuelvan a repetir.

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 29/06/2018.

El Corte Inglés, S.A.