

## ACUERDO

Reunidos, a 06/08/2018, 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 reembolso de un pedido realizado a través del portal <https://cuenta.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 1814380001142 (Reparador de grietas en piscina) el pasado 23 de mayo, por un importe de 29,95 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (antes del 7 de junio), el particular contactó electrónicamente con la reclamada para notificar la incidencia sin recibir respuesta (11 de junio), por lo que, días después (26 de junio), solicitó la cancelación de la compra. No obstante, el reclamante afirma que a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, su petición no ha sido atendida. No conforme, el particular solicita el abono del importe íntegro del pedido.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) 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, y tras confirmar el extravío de la mercancía, va a proceder al abono del importe de 35,85 Euros a través del mismo medio de pago empleado por el PARTICULAR en el momento de la compra.

**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 06/08/2018.

El Corte Inglés, S.A.