



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 24/08/2018, 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 el retraso en la entrega de unos pedidos realizados 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 los pedidos nº 1818088001486 (Artículos textil) y nº 181802704120 (Caja Wonderbox) los pasados 7 de julio y 29 de junio, por importes respectivos de 487,84 Euros y 49,90 Euros. Ante la falta de entrega en los plazos previstos (antes del 7 de julio el primero y antes del 5 de julio el segundo), el particular alega haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones. A pesar de que finalmente recibió parte de los pedidos, a fecha de la interposición de la reclamación su incidencia no ha sido resuelta. No conforme, solicita la confirmación de la tarifa de gastos de envío gratuitos ofrecida en su día por la reclamada, la devolución de los gastos asociados al transporte de los pedidos, una compensación por las molestias ocasionadas, así como la entrega de los productos restantes o, en su defecto, el abono de su importe.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (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 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, que el motivo de la demora en el suministro de la caja se ha debido a una incidencia en el volcado de datos personales del pedido. Que ha procedido al abono del importe de 40,97 Euros el pasado 11 de julio, generando una disminución en el importe financiado. Como compensación va a proceder a la activación de tarifa plana hasta el 1 de enero de 2020.

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 24/08/2018.

El Corte Inglés, S.A.