

ACUERDO

Reunidos, a 10/09/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 conformidad de un producto adquirido 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 1814087001007 (Vinoteca Saivod) el pasado 20 de mayo, por un importe de 69 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que el aparato adquirido hacía un ruido anormal, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde accedieron a la sustitución del artículo. Sin embargo, el producto presenta un funcionamiento que no se corresponde con la información ofrecida en su descripción, ya que no alcanza temperaturas inferiores a los 12-13°C. No conforme, y dado que la reclamada no le ha ofrecido una respuesta satisfactoria, solicita la devolución del aparato y el reembolso del importe correspondiente, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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 proporcionado las aclaraciones pertinentes en relación al correcto funcionamiento del producto, va a proceder, como gesto comercial, a la recogida del artículo de forma gratuita, así como al abono del importe íntegro del pedido, previa recepción de la mercancía en sus instalaciones.

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 10/09/2018.

El Corte Inglés, S.A.