

## ACUERDO

Reunidos, a 17/09/2018, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.elcorteingles.es](http://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, la consumidora realizó el pedido nº 1819588001216 (Gafas de sol de mujer PLD4051S de acetato negras + Bermuda deportiva de niño Freestyle + Zapatos Emidio Tucci) el pasado 14 de julio, por un importe de 99,94 Euros. Según alega la particular, tras revisar el pedido, detectó que había recibido tan sólo dos de los tres artículos adquiridos, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde le informaron que se efectuaría una nueva entrega con el producto faltante (gafas). No obstante, la particular afirma que a fecha de interposición de la reclamación y pesar de los numerosos requerimientos realizados, no ha recibido dicho artículo, pues la reclamada alega que la entrega del mismo se ha hecho efectiva. No conforme, la reclamante solicita el abono del importe correspondiente al producto no entregado y de los gastos telefónicos incurridos, una compensación por las molestias ocasionadas, así como que se le facilite el albarán de entrega, a fin de interponer la correspondiente denuncia por suplantación de identidad.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, El Corte Inglés, va a proceder al abono de 36 Euros, importe correspondiente al producto no entregado, en la misma forma de pago con la que se formalizó 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 17/09/2018.

El Corte Inglés, S.A.