

ACUERDO

Reunidos, a 26/10/2018, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía de 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 18139180002 (Zapatillas Tennis/pádel Hombre Gel-game 6 Clay Asi) el pasado 19 de mayo, por un importe de 36,95 Euros. Según alega el particular, tras cuatro meses de uso, el producto comenzó a presentar desperfectos inusuales, considerando dicho deterioro como un defecto origen, contactó con la reclamada con objeto de tramitar la garantía del artículo, desde donde prometieron contactar una vez fueran examinadas las fotografías del producto. No obstante, el consumidor afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los requerimientos realizados, no ha obtenido una respuesta a su incidencia. No conforme, solicita la sustitución del producto defectuoso por un nuevo ejemplar.

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 ha procedido a la sustitución del artículo defectuoso.

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 26/10/2018.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente
El Corte Inglés, S.A.