

## ACUERDO

Reunidos, a 08/11/2018, 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), 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 1821370000646 (2 x Libro de texto) el pasado 1 de agosto, por un importe total de 40,20 Euros (30 Euros con tarjeta regalo y 10,20 Euros con tarjeta de crédito). Ante la falta de entrega dentro del plazo establecido (antes del 1 de septiembre), después de una semana de espera, la particular alega haber contactado con la reclamada para solicitar la cancelación de la compra, desde donde le comunicaron la imposibilidad de efectuar el reembolso por un problema informático. No obstante, la consumidora afirma que a fecha de interposición de la reclamación y pesar de los requerimientos realizados, no ha obtenido la cantidad embolsada. No conforme, la reclamante solicita el abono inmediato del importe íntegro del pedido a través los mismos métodos de pago empleado para efectuar la compra, tal y como se pactó al comunicar la incidencia.

**SEGUNDO.-** Que la 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, va a proceder a la entrega de una tarjeta regalo por importe de 21,70 Euros correspondiente al pedido objeto de reclamación, mediante correo certificado en la dirección de facturación 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 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 08/11/2018.

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