

ACUERDO

Reunidos, a 07/11/2018, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un artículo 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, la consumidora realizó el pedido nº 1822729001350 (Fular en blanco estampado + Bandolera de piel vaquera en negro con bolsillo exterior) el pasado 15 de agosto, por un importe de 119,50 Euros. Según alega la particular, recibió uno de los artículos (bolso) con desperfectos, por lo que contactó con la reclamada para notificar la incidencia, desde donde autorización la devolución del producto defectuoso, ordenado la recogida de la mercancía a la empresa transportista. No obstante, la reclamante afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, no ha obtenido el reembolso del precio pagado por el producto. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente al artículo defectuoso.

SEGUNDO.- Que la 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 manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, procedió el pasado 2 de noviembre al abono de 84,50 Euros en el mismo método de pago empleado para efectuar la compra, importe correspondiente al artículo defectuoso devuelto.

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 07/11/2018.

El Corte Inglés, S.A.