

ACUERDO

Reunidos, a 15/11/2018, 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), por las incidencias relativas a la facturación 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 1829821002293 (Botas de hombre UGG en piel de color marrón claro) el pasado 25 de octubre, por un importe de 229 Euros. Según alega el particular, al ser residente canario contactó con la reclamada solicitando el envío de la documentación necesaria para la tramitación de la devolución del IVA, desde donde le indicaron que no gestionan la devolución de dicho impuesto, pues el importe de la compra no varía pese a pertenecer a dicha Comunidad Autónoma. No conforme, el reclamante afirma no obedecer a dicho impuesto sino al IGIC, información ofrecida a la reclamada y comunicación a la que a fecha interposición de la reclamación asegura no haber recibido respuesta. No conforme solicita que se le proporcione la documentación requerida.

SEGUNDO.- Que el 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, ha procedido al envío de la factura solicitada para tramitar la devolución del IVA.

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 15/11/2018.

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