

ACUERDO

Reunidos, a 05/12/2018, 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 el cumplimiento defectuoso de una promoción asociada a 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, la consumidora realizó los pedidos nº 1831027001731 (Bicicleta Frozen + juguete Megagaraje) y nº 1831101003066 (Juguete Barbie + supercaravana), el pasado 6 y 7 de noviembre, por un importe de 219,98 Euros y 124,94 Euros respectivamente y acogándose a la promoción del 25% por la compra de juguetes. Según alega la particular, en las condiciones de la oferta se indicaba que el descuento se generaría en un cupón el mismo día de la compra. Tras la confirmación de ambos pedidos no ha recibido los mismos por lo que, contactó con la reclamada sin que a fecha de la interposición de la reclamación le haya ofrecido una solución al respecto. No conforme, solicita la entrega inmediata de los cupones o en su defecto la posibilidad de realizar nuevos pedidos descontando el importe correspondiente a la promoción.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas va a proceder al envío de dos artículos: la bicicleta Frozen y Mila y su maquillaje mágico y al abono en la tarjeta de El Corte Inglés del importe correspondiente a la bonificación relativa al pedido nº 1831355004323.

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 05/12/2018.

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