

ACUERDO

Reunidos, a 21/12/2018, 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 la anulación unilateral de un pedido realizado a través del portal _____, 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 1832759010619 (Portatil HP Envy 17-ae003ns i7) el pasado 23 de diciembre, por un importe de 779 Euros, adhiriéndose a la promoción Black Friday. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que, al comprobar el estado del producto en la página web el mismo no aparecía, por lo que procedió a ponerse en contacto con la reclamada, desde la que le informaron que se debía a una falta de stock, comprometiéndose, de todas maneras, a la entrega del artículo. Sin embargo, en los días siguientes, la empresa le notificó, finalmente, de la anulación del pedido. No conforme, solicita la entrega del dispositivo que hay en stock (HP Envy 17- bw0001ns) en las mismas condiciones pactadas en el momento de la compra.

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 a la entrega de un producto de similares características.

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 21/12/2018.

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