

ACUERDO

Reunidos, a 04/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de El Corte Inglés, S.A. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 entrega incompleta 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 1833631002204 (Muñeca Nancy, un día de moto en Londres + Muñeca LOL + Muñeca Nancy y su marido de peinados famosa) el pasado 2 de diciembre, por un importe 160,88 Euros. Según alega el particular, al recibir la entrega de mercancía, comprobó que ésta venía incompleta pues solo se había hecho entrega de la muñeca LOL, sin suministrarle albarán de entrega. Por esta razón, ha requerido en numerosas ocasiones a la reclamada, incluso realizado una reclamación, desde la que le informaron que les aparecía en estado “entregado”, sin ofrecer solución alguna. Debido a ello, los ha comprado en otro establecimiento. No conforme, solicita la entrega de los artículos faltantes, abonando el importe del pedido que ha tenido que realizar.

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 manifestado que va a proceder a localizar los bultos faltantes para realizar la entrega.

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 04/01/2019.

El Corte Inglés, S.A.