

ACUERDO

Reunidos, a 23/01/2019, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal www.elcorteingles.es, del que es responsable El Corte Inglés, S.A. (en adelante La Tienda en Casa), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1832978009228 (TV LED 163 cm 65" Samsung UE65NU7475) el pasado 25 de noviembre, por un importe total de 899 Euros, beneficiándose de un descuento con ocasión del Black Friday. A pesar del tiempo transcurrido y de los múltiples requerimientos realizados, el particular afirma que ni la reclamada ni el transportista han procedido a la entrega del producto, sino que desde la empresa le han propuesto cancelar el pedido y reembolsar el dinero. No conforme, el reclamante solicita la entrega del pedido según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a La Tienda en Casa, 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, La Tienda en Casa habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, que por un lado ha procedido a generar un pedido y por otro, el PARTICULAR, ha realizado la transferencia equivalente.

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 La Tienda en Casa 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 23/01/2019.

El Corte Inglés, S.A.