

## ACUERDO

Reunidos, a 18/07/2019, 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](http://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 1916410002253 (Piscina rectangular tubular Power Steel), el pasado 13 de junio, por un importe total de 399 €. Ante la falta de entrega en el plazo indicado (21 de junio), el particular afirma haber contactado con la reclamada en numerosas ocasiones. En una primera respuesta, el 1 de julio, la empresa le llamó para concertar la entrega en el domicilio, si bien al día siguiente, la misma empleada de la reclamada le dejó un mensaje en el contestador aplazando la entrega de una semana debido a un retraso del transportista. No obstante, transcurrido el plazo indicado, y ante la falta de entrega, el reclamante alega que, el pasado 10 de julio le informaron de que en esta semana no se realizaban entregas ni en Menorca ni en Ibiza, sin poderle asegurar cuándo se realizaría la entrega. Por todo lo anterior, el consumidor solicita una explicación de lo ocurrido, así como solicita saber si va a recibir y cuándo el pedido o si, por el contrario, puede solicitar su cancelación con la consiguiente devolución del importe pagado.

**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 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 del pedido.

**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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 18/07/2019.

El Corte Inglés, S.A.