

ACUERDO

Reunidos, a 06/08/2019, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a unos pedidos realizados 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 1917893000764, 1917872000579 y 1917312000692 (Juguetes) el pasado 22 y 27 de junio, basándose en la promoción “Acumula el 20% de tus compras en juguetes en la misma sección del 1 al 31 de julio” y por unos importes de 5.85, 17.85 y 6 Euros. No obstante, la particular afirma que no le aplicaron los códigos ni le enviaron todos los pedidos adquiridos, por lo que contactó con la empresa. Por ello, alega que desde la reclamada le indicaron de que hubo un error informático. No obstante, el tiempo transcurrido y los múltiples requerimientos realizados, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita recibir el saldo acumulado, según las condiciones pactadas en el momento de la compra, así como el uso del saldo reunido mediante compras físicas.

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, ha procedido a aplicar 1,17 Euros por el pedido 1917893000764, 3,57 Euros por el pedido 1917872000579 y 1,20 Euros por el pedido 1917312000692.

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, 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 06/08/2019.

El Corte Inglés, S.A.