

ACUERDO

Reunidos, a 02/09/2019, 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 D. Antonio Manuel Gómez Ortega (en adelante PARTICULAR), por la falta de devolución de unos cupones aplicados a 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 1920655002341 (Fire Emblem: Three Houses Edición Coleccionista Nintendo Switch) el pasado 25 de julio, por un importe de 67,80 €. Según alega el particular, el pasado 31 de julio recibió un correo electrónico de la reclamada informándole de la cancelación del pedido debido a una falta de stock y del reembolso del importe pagado. No obstante, el reclamante afirma que se devolvió únicamente el dinero abonado a través de tarjeta, pero no los dos cupones de 10 € cada uno (94NBF5PCYMGUXSGLSXKN y 94NBF1YF35IZG6EJMQQH) que utilizó para la compra del videojuego. Por ello afirma haber solicitado su devolución, sin que ésta se haya realizado a fecha de la interposición de la reclamación. No conforme, solicita su reintegro inmediato, así como la ampliación de su validez hasta finales de año.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío de un código descuento por valor de 20 Euros que podrá utilizar en el transcurso del año.

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 02/09/2019.

El Corte Inglés, S.A.