

ACUERDO

Reunidos, a 09/10/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, 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 las incidencias relativas sobre un pedido realizado a través del portal www.elcorteingles.es, del que es responsable El Corte Inglés, S.A. (en adelante Primeriti), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1916002000418 (Ropa y complementos de mujer), con fecha 9 de junio. Según alega la particular, realizó la devolución de algunos artículos y tras contactar con la reclamada, le informaron que hubo una incidencia con los bultos recibidos y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha tenido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita el reembolso de 65 Euros en concepto por los artículos devueltos.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Primeriti, 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, Primeriti habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, una vez recibida la mercancía en el almacén, va a proceder al reembolso de 67,97 Euros y a la activación de la Tarifa Plana durante un año de forma gratuita.

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 Primeriti 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 09/10/2019.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente

El Corte Inglés, S.A.