

## ACUERDO

Reunidos, a 25/10/2019, 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 la entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.primeriti.es](http://www.primeriti.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 1921390003735 (Bikini Smiling), con fecha 1 de agosto, por un importe de 19,85 Euros. Según alega la particular, tras la entrega tardía del pedido, comprobó que el artículo no se correspondía con el que había solicitado por lo que, decidió devolver la compra contactando con la reclamada donde le informaron que procedían a la recogida para que, una vez llegue a sus almacenes le abonarían el importe, así como un descuento promocional de 56 Euros como compensación. Afirma que, comprobó que le reembolsaron el importe del pedido pero no los portes y por ello, no conforme, solicita el abono de los gastos de envío y una disculpa por escrito por las molestias ocasionadas para mejorar el servicio.

**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 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 molestias ocasionadas

**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 25/10/2019.

P.A. Responsable del Centro de Atención al Cliente  
El Corte Inglés, S.A.