



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 15/11/2019, por una parte, hocano, en nombre y representación
propia y, por otra el Responsable del 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 falta de conformidad de un producto adquirido
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 1926760000708 (Microondas Samsung) el pasado 24 de
septiembre, por un importe de 95,20 Euros. Según alega el particular, tras detectar el mal
funcionamiento del aparato, contactó con la reclamada y le derivaron al fabricante. No conforme, el
reclamante solicita que sea la empresa quien se haga cargo de la tramitación de la garantía,
procediendo a su sustitución.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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 contactado con el
PARTICULAR con objeto de confirmar la sustitución del producto autorizada con fecha de 12 de
noviembre de 2019.

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 15/11/2019.

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