

ACUERDO

Reunidos, a 23/12/2019, 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 al ejercicio de garantía sobre un artículo 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, la consumidora realizó el pedido nº 1920249002617 (Zapatillas de lona de niño), con fecha 21 de julio de 2019, por un importe de 44,90 Euros. Según alega la particular, tras el uso del artículo, comprobó que éste tras los lavados a mano, presentaba unos desperfectos en la goma por lo que, contactó con la reclamada y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita la sustitución del artículo o el reembolso del mismo.

SEGUNDO.- Que la 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 manifestado sus disculpas por lo sucedido y ha procedido a la recogida del producto sin gastos para realizar el posterior reembolso del importe.

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 23/12/2019.

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