

ACUERDO

Reunidos, a 27/12/2019, 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 la entrega defectuosa de 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 1932272002893 (Juguetes) el pasado 9 de diciembre, por un importe de 349,04 Euros. Según alega el particular, recibió parte del pedido y desde la reclamada procedieron a la devolución de los restantes. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución al respecto. No conforme, solicita en envío inmediato de los artículos faltantes.

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 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, tras confirmar la entrega del segundo envío con la PARTICULAR, ha procedido al envío de un cupón promocional por importe de 20 Euros.

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 27/12/2019.

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