

## ACUERDO

Reunidos, a 6/03/2014, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de El Corte Inglés, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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 stock de un pedido realizado a través del portal [www.elcorteingles.es](http://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 20140125020145 (TV LED LG 42" Full HD 3D, Wi-Fi, Smart TV y Cinema 3D Aluminio) el pasado 25 de enero, por un precio total de 999€ Euros que al haberse realizado en día sin IVA fue por importe de 660,29€. Según afirma el particular, el 5 de febrero recibió un correo electrónico de la reclamada en el que le comunicaban que no disponían de stock en ese televisor, ofreciéndole como producto sustitutivo un TV LED 46" Samsung UE46F62000 Full HD, 4HDMI, 3 USB, Wi-Fi y smart TV de inferiores características, pero al rechazarlo procedieron a anularle el pedido. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del producto u otro de iguales o superiores características.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, El Corte Inglés habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío del pedido ofrecido como sustituto.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 6/03/2014.



Comité de Mediación de adigital

El Corte Inglés, S.A.

