

Tras la denuncia de FACUA, Cortefiel anuncia que revisará las anulaciones de compras de su promoción web

Tras [la denuncia](#) de FACUA-Consumidores en Acción, la empresa de ropa Cortefiel ha anunciado que atenderá las reclamaciones de los usuarios afectados por el incumplimiento de una promoción de descuento que habían publicitado en su web. En un comunicado, la compañía ha indicado que "la cadena responderá con todas las garantías para sus clientes, analizando todos los casos y procediendo a restaurar las compras reclamadas que procedan".

FACUA presentó su denuncia ante la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) y la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, donde Cortefiel tiene su sede social, tras recibir numerosas quejas de consumidores a los que la empresa había anulado sus compras con la excusa de que "hubo un problema en la promoción aplicada en su pedido".

Los usuarios afectados tramitaron diferentes pedidos en la web de Cortefiel en aplicación de la oferta de dos prendas de ropa masculina a 50 euros que la empresa había difundido en ella. Las compras se realizaron correctamente y generaron los correspondientes correo de confirmación, factura y número de seguimiento. Unas horas después, la compañía canceló muchas de las operaciones, alegando un supuesto fallo informático que habría permitido aplicar la oferta a artículos que no estaban incluidos dentro de la misma.

En su comunicado, Cortefiel explica que entre el 19 y el 20 de noviembre se produjeron "errores en la confección del banner y en los códigos de programación, tanto humanos como mecánicos".

En la publicidad difundida para la promoción no se explicitaba ninguna restricción a la oferta, más allá de que su validez estaba limitada al mes de noviembre. "¡Mejor dos! 2x50 euros. Combina dos prendas iguales o diferentes", decía el anuncio.

En su escrito, Cortefiel continúa que "la cadena procederá con el ánimo de actuar siempre a favor del cliente, con la máxima seguridad y garantía". Y concluye: "La cadena reitera sus disculpas por todas aquellas molestias o errores que puedan corresponderle en este caso".