

## ACUERDO

Reunidos, a 03/04/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra, el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Hipercor, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través  
del portal [www.hipercor.es](http://www.hipercor.es), del que es responsable Hipercor, S.A. (en adelante Hipercor), empresa  
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido  
nº 1705993000127 (ropa de niño y niña) el pasado 28 de febrero, por un importe de 51,99 Euros. No  
obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que  
no podían servirle algunas de las prendas, debido a la falta de existencias. No conforme, la reclamante  
solicita la entrega inmediata de los productos adquiridos o de similares características, respetando las  
condiciones pactadas en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que la 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 Hipercor, como muestra de su  
buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético,  
para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Hipercor, habiendo manifestado sus disculpas por  
las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de los artículos ofrecidos como sustitutos y  
aceptados por la PARTICULAR.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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  
Hipercor 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 03/04/2017.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente  
Hipercor, S.A.