

## ACUERDO

Reunidos, a 19/07/2017, 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 falta de entrega 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 1716452000615 (6 x Moda mujer) el pasado 13 de junio, por un importe de 69 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular contactó con la reclamada en diversas ocasiones sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, afirma que a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la entrega inmediata del pedido aplicando los precios de rebajas con los que cuentan los productos adquiridos, o en su defecto, la devolución inmediata del importe abonado.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**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 ha procedido a la anulación del pedido tras el rechazo por parte de la PARTICULAR de los artículos ofrecidos como sustitutos.

**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 19/07/2017.

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