

ACUERDO

Reunidos, a 09/08/2017, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal www.hipercor.es, del que es responsable Hipercor, S.A. (en adelante Hipercor), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1717441001219 (Canapé Pikolin Madera Floor) el pasado 23 de junio, por un importe de 436 Euros. Según alega el particular los colores de la tapa del canapé diferían de los anunciados en la descripción del producto, por lo que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, procediendo el fabricante a la entrega de una nueva tapa, llegando nuevamente en un color diferente al contratado. No conforme, afirma que a fecha de interposición de la reclamación no ha obtenido una solución a su incidencia, por lo que solicita la entrega del artículo correcto, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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 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, ha procedido a la recogida del artículo erróneo, así como a la entrega del producto adquirido en el momento de la compra.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 09/08/2017.

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