



ACUERDO

Reunidos, a 19/06/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Privalia Venta Directa 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.privalia.com, del que es responsable Privalia Venta Directa S.A. (en adelante Privalia), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 81673500 (vestido) el pasado 11 de mayo, por un precio total de 32.94 Euros. Según alega la particular, recibió un producto incompleto, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. No obstante, afirma que procedió a la devolución del artículo esperando que le entregarían el vestido completo. Sin embargo, manifiesta que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la entrega inmediata del bien adquirido en perfecto estado.

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 Privalia, 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, Privalia habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido y a la activación de un descuento por valor de 5 Euros en la cuenta de usuario de la PARTICULAR a modo de compensación.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 Privalia 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 19/06/2014.

Privalia Venta Directa S.A.