

ACUERDO

Reunidos, a 30/06/2015, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Vente-privee.com 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal www.vente-privee.com, del que es responsable Vente-privee.com (en adelante Vente-Privee), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº VP161042745 (3 uds x artículos corporales) el pasado 1 de marzo, por un importe de 41,50 Euros. Según alega la particular, tras detectar el pago duplicado y contactar con la empresa informando de lo ocurrido, procedió a la anulación de uno de los cargos. No obstante, afirma que, a pesar de quedar todo solucionado, desde la empresa le están reclamando el pago del pedido, ya que les consta una devolución tramitada por ellos. No conforme, la reclamante manifiesta que la devolución, finalmente, no fue tramitada por la empresa, sino por ella, quedando los cargos uno abonado y otro devuelto, por lo que solicita una aclaración sobre el estado del pedido, y el cese de la exigencia del pago.

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 Vente-Privee, 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, Vente-Privee ha manifestado que, debido a un error informático y a la disputa planteada por la PARTICULAR, se realizó una doble devolución del importe del pedido, quedando éste en situación de impago. Por ello, la PARTICULAR ha procedido al abono del dinero mediante transferencia bancaria, y afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

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 Vente-Privee 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 30/06/2015.

Vente-privee.com