

## ACUERDO

Reunidos, a 25/10/2017, 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 falta de reembolso de un pedido realizado a través del portal [www.privalia.com](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 167430510 (Cama y Somier) el pasado 9 de mayo, por un importe de 249,92 Euros. Según alega el particular, procedió a la devolución del artículo en el momento de su entrega, cumplimentando el formulario de desistimiento. No obstante, afirma que, tras contactar numerosas veces con la reclamada, le confirmaron que procederían al abono. No conforme, a fecha de interposición de la reclamación, alega que aún no ha recibido el dinero, por lo que solicita el abono del importe de la compra y una explicación de lo ocurrido.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**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 42.6 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 reembolso íntegro del pedido. Que como compensación han activado un cheque de 20 Euros en su cuenta de usuario.

**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 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 25/10/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.