

ACUERDO

Reunidos, a 08/02/2017, 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 conformidad de un producto adquirido 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 (Consola PS4 1TB Slim+ Call Of Duty Infinite Warfare Legacy Ed+) por un importe de 384,97
Euros. Según alega la particular, tras proceder al uso de la consola, comprobó que no se trataba de un
producto nuevo, ya que contenía datos de un usuario anterior, además, comenzó a presentar fallos en
su funcionamiento. Por ello, afirma que, tras contactar con la reclamada, aún no ha recibido una
solución satisfactoria. No conforme, solicita la sustitución del aparato.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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, va a proceder al abono del importe del pedido, previa recepción y
comprobación del estado del artículo.

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
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 08/02/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.