

ACUERDO

Reunidos, a 03/02/2017, 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 entrega 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
nº157609490 (Televisor Philips 32PFH4101) el pasado 22 de enero, por un importe de 214,99 Euros.
Ante la falta de entrega en el período comprometido, la reclamante alega que comunicó a la empresa la
situación y desde ésta le informaron que contactarían con el transportista, pues el producto había sido
entregado al mismo, si bien no constaba con un sistema de seguimiento del envío. La particular expone
que 48 horas después aún no ha recibido respuesta. No conforme, solicita obtener información sobre la
viabilidad de la recepción del pedido a la mayor brevedad posible y subsidiariamente la devolución del
importe del artículo.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 ha procedido a la entrega del pedido, así
como a la carga en su cuenta de un cheque de 30 Euros.

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 03/02/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.