

## ACUERDO

Reunidos, a 30/05/2017, 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 no correspondencia entre el artículo recibido y el adquirido a través del portal [www.privalia.es](http://www.privalia.es), 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 con transacción nº 021533537000 (4 x Varios) el pasado 29 de abril, por un importe de 92,97 Euros. El particular alega que, tras la formalización de la compra, contactó con la empresa en relación a uno de los artículos (auriculares Beats) para consultar si aquél que recibiría se correspondía con el publicitado en la imagen principal de la web, y desde la empresa así se lo confirmaron, pero el reclamante manifiesta que finalmente le fue entregado un modelo diferente. No conforme, solicita el cambio del producto enviado por el realmente adquirido, aun en un color distinto, y, subsidiariamente, el abono íntegro del importe de la compra así como un cupón descuento por valor de 30 Euros, correspondiente a la diferencia de precio entre ambos artículos.

**SEGUNDO.-** Que el 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 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 abono del importe correspondiente, así como a la activación de un cheque de 30 Euros en la cuenta del PARTICULAR.

**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 30/05/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.