



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 11/08/2017, 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 las incidencias relativas al desistimiento de un pedido a través del portal , 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 nº pe171826510 (4 X Vestidos) el pasado 18 de junio, por un importe de 167,91 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido el 21 de junio, sin documentación adjunta en el mismo, salvo la remitida por la empresa vía electrónica, manifiesta que, debido a causas personales, hasta el día 11 de julio no pudo manifestar su deseo de desistir de 3 artículos. Sin embargo, afirma que desde la empresa le informaron que el plazo había expirado. No conforme, solicita la ampliación del plazo de desistimiento a 12 meses, dado la falta de información, así como el abono del importe correspondiente y la admisión de la devolución.

**SEGUNDO.-** Que la 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 va a proceder a la recogida del artículo, así como al abono del importe del mismo.

**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 11/08/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.