



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/11/2017, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a 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 nº PE183519530 (Juego moderno de mesa y dos sillas natural y blanco) el pasado 27 de octubre, por un importe de 171.93 Euros. Según alega la particular, realizó el pedido asociado a una campaña promocional, "Kidkraft", en la que los pedidos superiores a 25 Euros los gastos de envío eran de 3,95 Euros, y por 1 Euro más si se añadían artículos de otras campañas. No obstante, señala que al finalizar la compra se percató que los gastos de envío no se correspondían con las condiciones anunciadas, por lo que contactó con la reclamada, quién le comunicó que el pedido no se ajustaba a los requisitos de la promoción, al ser un producto voluminoso. No conforme, afirma que esta condición no era anunciada en la publicidad de la campaña, por lo que solicita el reembolso de los gastos de envío cobrados indebidamente.

SEGUNDO.- Que la 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 ha procedido a la activación de un cupón descuento por valor de 12 Euros, equivalente a los gastos de envío abonados, a modo de gesto comercial

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 20/11/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.