

ACUERDO

Reunidos, a 28/11/2017, 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 la entrega defectuosa 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, el consumidor realizó el pedido nº PE182843060 (Chanclas + Cartera Empire) el pasado 22 de octubre, por un importe de 26,35 Euros. Según alega el particular, con su pedido no recibió el artículo Cartera Empire, por lo que contactó con la reclamada, quién le comunicó que el colaborador encargado de la promoción es quién debía atender su solicitud, y tras comunicarse con éste, le informaron que el producto no había sido entregado debido a la falta de existencias. No conforme, y a pesar de los diferentes requerimientos realizados a la empresa, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no ha obtenido una solución a su incidencia, por lo que solicita una explicación de los hechos acontecidos, así como la recogida y abono del importe del artículo entregado.

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 reembolso del importe de la compra junto con el de los gastos de envío y a la entrega de un cheque regalo por valor de 10 Euros, como 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 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 28/11/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.