

## ACUERDO

Reunidos, a 06/12/2017, 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 a la cancelación de un pedido a través del portal [www.privalia.com](http://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 186925530 (Vestido con flores bordadas) el pasado 21 de noviembre, por un importe de 31,94 Euros. Según alega la particular, tras realizar el pedido sufrió un imprevisto, motivo por el que intentó cancelar el pedido sin encontrar la forma de hacerlo a través de la plataforma. Ante esta situación, afirma que contactó con la reclamada, desde le informaron que no tenía posibilidad de cancelar el pedido. No conforme, solicita el reembolso del importe del pedido junto con los gastos de envío.

**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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha informado a la PARTICULAR de que realice la devolución mediante el sistema "Devolfácil", y una vez sea entregado en sus almacenes procederán con el reembolso, siendo la devolución totalmente gratuita.

**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 06/12/2017.

Privalia Venta Directa, S.A.