

## ACUERDO

Reunidos, a 16/01/2018, 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, la consumidora realizó el pedido  
nº 185994560 (Bolso Bandolera Zamor Beige + Mochila Experience Beige y Negro + Pantalón Interior  
Riz Cn) el pasado 15 de noviembre, por un importe de 69,97 Euros. Según alega la particular, los  
pantalones los recibió correctamente, pero los otros dos artículos, pertenecientes a la campaña Kipling  
no los recibió en el plazo acordado para la entrega (entre el 7 y 15 de diciembre). No obstante, señala  
que recibió una notificación el pasado 16 de diciembre donde le indicaban que el pasado 9 de diciembre  
se había intentado realizar la entrega. Ante esta situación contactó con la empresa, quién le comunicó  
que iban a proceder al reembolso del importe de los productos no recibidos, sin que a fecha de la  
interposición de la reclamación el reintegro se haya hecho efectivo, por lo que no conforme, solicita el  
abono del importe correspondiente, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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, habiendo manifestado sus disculpas por las  
molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe correspondiente a la parte del pedido restante  
a través del mismo método de pago utilizado para realizar la compra.

**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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 16/01/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.