

ACUERDO

Reunidos, a 19/04/2018, por una parte, en nombre y representación propia y,
por otra nombre y representación de Privalia Venta Directa, S.A. ante el
Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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 falta de entrega de un pedido formalizado 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 1787232708 (2 x Zapatillas de Running) el pasado 17 de septiembre de 2017, por un importe 74,98 Euros. Según alega el particular, tras contactar con la reclamada en numerosas ocasiones para consultar el estado del envío, finalmente le informaron desde la misma que procederían al reembolso del importe abonado ante la imposibilidad la entrega de los artículos. No conforme, afirma que a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los requerimientos realizados, no le ha sido entregado el pedido ni reembolsado su precio, por lo que solicita el abono de 100 Euros correspondiente a la suma del importe íntegro de la compra, así como de los intereses generados por la demora y las molestias ocasionadas en el proceso.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 procedido al reembolso del importe del pedido y va a proceder al abono de un importe de 74,98 Euros, a modo compensatorio, en la cuenta bancaria facilitada por el PARTICULAR.

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 desistirse 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 19/04/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.