

## ACUERDO

Reunidos, a 09/04/2018, 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 cancelación unilateral de un producto formalizado 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, el consumidor realizó el pedido nº 200632550 (Camisa Superdry + 2 x Pinquis Springfield + Colgante Only), el pasado 23 de marzo por un importe de 18,68 Euros. No obstante, la confirmación del pedido, el particular alega que la reclamada procedió a la anulación de uno de los artículos. No obstante, afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación, y a pesar de los diferentes requerimientos realizados a la empresa, no se ha efectuado el reembolso correcto del artículo, por lo que solicita el abono del importe correspondiente a dicho producto, así como de los gastos de envío del mismo.

**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 abono del importe correspondiente al producto no entregado, así como a la activación de un cheque por valor de 10 Euros en su Cuenta Cliente para canjear en próximas compras.

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

En Barcelona, a 09/04/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.