

## ACUERDO

Reunidos, a 25/04/2018, 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 falta de entrega de un pedido realizado 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 PE200919370 (complementos de vestir) el pasado 25 de marzo por un importe total 57,94 Euros con fecha prevista de entrega entre el 2 y el 10 de abril. Según alega la particular, el 9 de abril contactó con la reclamada al comprobar que el estado del pedido aún figuraba como "en almacén" desde donde le indicaron que no localizaban el pedido y procederían a contactar con el almacén y el transportista. Tras mantenerse a la espera y sin recibir una solución, el 12 de abril la consumidora solicitó a la empresa cancelación del pedido y el abono del importe, quienes le indicaron que durante los próximos 7 días hábiles averiguarían lo ocurrido con el pedido y hasta entonces no se cancelaría su pedido. No conforme, la particular solicita la cancelación y abono del importe del pedido de manera inmediata y una compensación por las molestias ocasionadas..

**SEGUNDO.-** Que la 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 a la activación de un cheque de descuento por valor total de 50 Euros en la Cuenta Cliente de la PARTICULAR, para canjear en sus 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 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 25/04/2018.