

ACUERDO

Reunidos, a 18/06/2018, 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 las incidencias relativas a la cancelación 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, el
consumidor realizó el pedido nº 209441330 (Plancha GHD Nocturne) el pasado 3 de junio, por un
importe de 137,99 Euros. Según alega el particular, tras formalizar la compra contactó con la
reclamada para cancelar el pedido. No obstante, la empresa omitió su petición ofreciéndole únicamente
la posibilidad de ejercer su derecho de desistimiento una vez el artículo sea entregado, asumiendo los
costes asociados a su devolución. A fecha de la interposición de la reclamación ha recibido el producto,
por lo que, no conforme, solicita la devolución del pedido, sin asunción de los gastos aparejados a su
envío y devolución.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 8 (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 30 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 importe total de los gastos de envío a través del mismo
método de pago utilizado para realizar la compra, correspondiente a un total de 141.94 Euros.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 18/06/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.