

## ACUERDO

Reunidos, a 04/12/2018, 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 reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal <https://es.privalia.com/public>, 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 C189805 (2 x Silla SKLUM + Mesa Sklum) el pasado 18 de junio, por un importe de 189,97 Euros. Según alega el particular, el mismo día que realizó la compra intentó cancelarla sin éxito a través la aplicación móvil, por lo que solicitó la cancelación de la misma al servicio de atención al cliente el pasado 19 de junio. No obstante, señala que a pesar de que le informaron que si rechazaba la entrega no tendría que pagar los gastos de devolución, le aplicaron dos cargos por importe de 6,95 Euros cada uno de ellos. Ante esta situación, afirma que, tras varias comunicaciones intercambiadas con la empresa, el pasado 18 de julio, recibió el reembolso de uno de los importes cobrados, sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación, queda pendiente un cargo de 6,95 Euros. No conforme, solicita el abono inmediato del importe cobrado indebidamente.

**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 reembolso del importe correspondiente a los portes de devolución en el mismo método de pago utilizado y a la activación de un cheque de 10 Euros para sus próximas compras.

**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 04/12/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.