

ACUERDO

Reunidos, a 14/11/2018, 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 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, la consumidora realizó el pedido con nº de factura FE/21516680 (Pack de 6 bolsas de pañales Dodot + Pack de 3 Bolsas de Toallitas Dodot + Gastos de envío + Servicio Premium), el pasado 9 de septiembre, por un importe total de 79,18 Euros, haciendo uso de una promoción (Vuelta al cole) del 10 % de descuento en determinados productos. Ante la falta de entrega en el plazo establecido (28 de septiembre) y la urgencia por disponer de la mercancía, la particular alega haber contactado con la reclamada solicitando información sobre el estado del envío, desde donde le comunicaron que se iba a informar de la incidencia y que se le avisaría si el pedido se había extraviado. No obstante, la consumidora afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y pesar de los numerosos requerimientos realizado, no satisfechos con una respuesta satisfactoria, el pedido aparece como extraviado y cancelado en su área cliente, sin que haya sido notificada de dicho suceso. No conforme, la reclamante solicita la entrega del pedido según las condiciones pactadas en el momento de la compra, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 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, a modo de compensación, a la activación de dos cheques por valor total de 50 Euros en la cuenta cliente de la PARTICULAR para 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 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 14/11/2018.

Privalia Venta Directa, S.A.