

## ACUERDO

Reunidos, a 03/12/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Showroomprive.com 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 el retraso en el reembolso de un pedido realizado a través del portal [www.showroomprive.es](http://www.showroomprive.es), del que es responsable Showroomprive.com (en adelante Showroomprive), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 1468889043 (Vestido negro recto - Talla 36) el pasado 14 de septiembre, por un importe de 49,99 Euros. Según alega el particular, tramitó la devolución del artículo el pasado 10 de octubre, sin embargo, el reembolso de su importe no fue efectuado hasta el 2 de noviembre, pese a que en la web de la reclamada se indica un plazo máximo de 10 días para formalizar dicho trámite y telefónicamente le indicaron que se podía demorar hasta 14 días. No conforme, solicita una compensación por el retraso, por ejemplo, el abono del importe correspondiente a los gastos de envío (4.99€).

**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 Showroomprive, 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, Showroomprive va a proceder al abono del importe íntegro del pedido una vez reciba la mercancía en sus almacenes, así como a la activación de un cupón descuento por valor de 10 Euros a modo de compensación por las molestias ocasionadas.

**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 Showroomprive 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 03/12/2018.

Showroomprive.co  
m