

ACUERDO

Reunidos, a 29/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Privalia Venta Directa, S.A. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 conformidad de un producto adquirido 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 nº PE232371000 (Protector Ocular Cristal Templado) el pasado 15 de diciembre, por un importe de 9,99 Euros. Según alega la particular, el producto era un regalo y, unos días después de colocarlo, se han roto sus extremos por lo que remitió a la reclamada las fotografías pertinentes. Ante la falta de respuesta, volvió a contactar con la empresa quien le informó de que por error habían cerrado la incidencia y, posteriormente, que el protector se había roto debido a un mal uso. No conforme, la reclamante solicita la sustitución del producto o, en su defecto, el reembolso del dinero.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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 no haber podido conseguir la mercancía para reponerla y enviarla nuevamente, va a proceder al reembolso del importe de 19.98 Euros a través del mismo método de pago utilizado para la realización de la compra. Por otro lado, ha indicado que no es necesario que realice la devolución del artículo defectuoso.

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 29/01/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.