

ACUERDO

Reunidos, a 15/02/2019, 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 entrega defectuosa de unos productos adquiridos 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 PM502590436 (Camiseta + 2 juegos de sábanas), el pasado 25 de noviembre, por un importe total de 46,97 Euros. Según alega el particular, al tratarse de un regalo de Navidad, no abrió el paquete hasta el día 25 de diciembre, cuando se percató de que las funda de los cojines no presentaban las características anunciadas. Por ello, afirma que contactó con la reclamada quien aceptó realizar la devolución sin coste. No obstante, el reclamante alega que desde la empresa no fueron capaces de resolver las dudas que le surgían con respecto a la devolución de los artículos, a pesar de las numerosas comunicaciones enviadas. No conforme, solicita el reembolso íntegro de la compra, previa devolución de todas los productos adquiridos.

SEGUNDO.- Que el 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 solicitado a la compañía de transportes que programe con el PARTICULAR la recogida. Como compensación ha activado en la cuenta cliente un cheque descuento por el importe de 10 Euros para futuras 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 15/02/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.