



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/02/2019, 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 incompleta 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, el consumidor realizó el pedido (Artículos textil) el pasado 18 de noviembre de 2018, por un importe de 109,91 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó que falta un artículo, por lo que contactó con la reclamada y le informaron que constaba entregado. No conforme, afirma que el documento de identidad y la firma no es suya, por lo que desde la reclamada la manifestaron que lo iban a investigar. Por ello, solicita el abono del dinero del artículo y los gastos de envío, así como una compensación por las molestias.

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, va a proceder al reembolso del pedido a través del mismo método de pago utilizado y a modo compensación, ha procedido a la activación de un cheque descuento por valor 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 20/02/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.