

## ACUERDO

Reunidos, a 04/04/2019, 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 228961990 (Prendas de mujer), el pasado 24 de noviembre de 2018, por un precio total de 111,02 Euros. Según afirma la particular, tras hacer uso de la sudadera comprobó que presentaba un deterioro anormal en el tejido por lo que contactó con la reclamada desde donde le solicitaron imágenes como prueba. Tras el envío de las mismas no recibió respuesta y a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución al respecto. No conforme, solicita la sustitución o en su defecto, el abono del importe correspondiente.

**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 las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe de 29,99 Euros del artículo a través del mismo método de pago utilizado para la realización de la compra.

**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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 04/04/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.