

ACUERDO

Reunidos, a 17/04/2019, 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 D _____ (en adelante PARTICULAR), por las incidencias relativas al ejercicio de la garantía de un artículo adquirido a través del portal _____, 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 203743410 (Chaqueta con cremallera Jimmy Sanders) el pasado 24 de abril de 2018, por un importe de 103,94 Euros. Según alega el particular, a pesar de haber utilizado en pocas ocasiones la prenda comprada la misma se ha deteriorado. No conforme, contactó con la reclamada y envió fotos del artículo a lo que tras analizarlas, le indicaron que se debía al propio desgaste de la prenda. No conforme, solicita la sustitución del artículo, o en su defecto, el reembolso del importe del pedido.

SEGUNDO.- Que el 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 reembolso del importe total del pedido al no poder sustituir el artículo por otro de iguales características, y al envío de un cheque con valor de 20 Euros para próximas compras como compensación.

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, 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 17/04/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.