

## ACUERDO

Reunidos, a 22/07/2019, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal <https://es.privalia.com>, 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 252454940 (Llavero+ Accesorios) con fecha 31 de mayo de 2019, por un importe de 23,94 Euros. No obstante, la confirmación del pedido, la particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el pedido, debido a un error de precio en los productos de Mandarina Duck al estar a 0 Euros. No conforme, la reclamante solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

**SEGUNDO.** - Que la 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 íntegro del pedido realizado a través del mismo método de pago utilizado en 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 22/07/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.