

## ACUERDO

Reunidos, a 07/11/2019, 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 \_\_\_\_\_, 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 (PE260170280), el pasado 13 de agosto, por un importe de 333,94 €, tras la aplicación de un cheque regalo por valor de 10 Euros. Según alega el particular, tras recibir el aparato, comprobó que la pantalla estaba rota, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía, informándole que, ante la falta de más unidades, procederían a abonarle el dinero. No obstante el tiempo transcurrido y la recogida del televisor, afirma que aún no ha recibido el reembolso, por lo que, tras contactar con la empresa en varias ocasiones, le solicitaron el albarán de la recogida, el cual fue facilitado. No conforme con lo sucedido, y tras más de 2 meses sin televisor y sin su dinero, el reclamante solicita el abono inmediato del mismo (343,94€), así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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, ha procedido al reembolso del importe total de la compra y a la activación de un cheque de 20 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, 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 07/11/2019.

Privalia Venta Directa, S.A.