



ACUERDO

Reunidos, a 17/02/2014, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra, en nombre y representación de Privalia Venta Directa S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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 defectuosa de un pedido realizado a través del portal www.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 73657760 (Reloj Digital Moontime Marrón Oscuro) el pasado 22 de diciembre, por un precio total de 66,94 Euros. Según alega la particular, recibió un producto distinto (Reloj azul y blanco), por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones, que le informa que no disponen de stock para hacer la entrega. No obstante, afirma que acordó con la empresa la devolución del importe, pero ésta sólo ha procedido al abono de 59,99 Euros. No conforme, solicita el reintegro del importe completo relativo al descuento de 10 Euros empleado para la compra.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 34.6 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 total de 6,95 Euros y a restablecer el importe de 10 Euros en cheque.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 17/02/2014.

Privalia Venta Directa S.A.

PRIVALIA VENTA DIRECTA S.A.
C/ LIA, 119
08005 - BARCELONA
Tel. 93 553 18 06 / Fax: 93 553 18 07
www.privalia.com