



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 03/11/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Media Saturn Multichannel, S.A.U. 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal www.mediamarkt.es, del que es responsable Media Saturn Multichannel, S.A.U. (en adelante Media Markt), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 14403130 (Frigorífico Combi Balay) el pasado 27 de septiembre, por un importe de 385 Euros y procedió a su devolución siguiendo las instrucciones del sitio web. No obstante, el particular alega que no recibió ningún tipo de justificación tras rellenar el formulario de desistimiento, por lo que tuvo que contactar en varias ocasiones con la reclamada solicitando el abono de los gastos de envío, ya que fueron descontados por la empresa. No conforme, pese haber solucionado el abono del importe, solicita una mejora del servicio postventa en el ejercicio del desistimiento, debiendo acusar recibo del trámite realizado a través del sitio web.

SEGUNDO.- Que el 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 Media Markt, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Media Markt, habiendo manifestado sus disculpas, ha procedido a realizar mejoras en la web para facilitar a sus clientes el acceso a la información.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Media Markt 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 03/11/2016.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.