

ACUERDO

Reunidos, a 13/02/2017, 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 al ejercicio de la garantía sobre 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, la consumidora realizó el pedido nº 13725039 el 15 de noviembre de
2015, por un importe de 257 Euros. Según alega la particular, tras detectar el mal funcionamiento del
aparato contactó con la reclamada y ésta envió un técnico para su revisión, que determinó que sería
necesario sustituirla. Por ello, la consumidora manifiesta que contactó con la reclamada en numerosas
ocasiones, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita la
reparación o sustitución inmediata del producto.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

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, por un lado Media Markt ha manifestado sus
disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, la PARTICULAR afirma que la incidencia ha
quedado resuelta.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 13/02/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.