

## ACUERDO

Reunidos, a 08/03/2017, 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 incidencias relativas al ejercicio de la garantía de un pedido  
realizado a través del portal <http://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 14626322 (5 x Artículos tecnología) el  
pasado 5 de diciembre de 2016, por importe de 386,96 Euros. La particular alega que uno de los  
productos (Tablet - Woxter QX 109) era defectuoso y por ello contactó con la empresa, que le  
comunicó que procediese a realizar una devolución, si bien por incidencias con el embalaje se produjo  
demora en el procedimiento y la reclamante expone que a pesar de haber intentado comunicarse con  
la empresa por medio de diferentes vías, aún no ha obtenido una solución satisfactoria. No conforme,  
la reclamante solicita la sustitución del producto por uno de idénticas características.

**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, Media Markt, habiendo manifestado sus disculpas  
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega de un nuevo artículo.

**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 08/03/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.