

## ACUERDO

Reunidos, a 06/03/2017, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal [www.mediamarkt.es](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, el consumidor realizó el pedido nº 14844562 (frigorífico Indesit) el pasado 11 de enero, por un importe de 406 Euros. Según alega el particular, tras la instalación del producto se percató de que la puerta no se abría correctamente, puesto que necesitaba más espacio del previsto. Por ello, el consumidor afirma que contactó con la reclamada para solicitar la devolución y ésta le informó de que no era posible aceptar la misma, ofreciéndole la posibilidad de cambiar el sentido de la puerta. Posteriormente, el reclamante afirma que trató de realizar la devolución del producto a través de la web, si bien la misma daba un error. No conforme, el reclamante solicita que la empresa proceda al cambio de sentido de las puertas del frigorífico de forma gratuita.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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 ha manifestado que han procedido a acudir al domicilio del PARTICULAR y al cambio del sentido de las puertas del frigorífico.

**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 06/03/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.