

ACUERDO

Reunidos, a 06/04/2017, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido 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 14784376 (Nikon 999D 750 + Powerservice servicio postventa) el pasado 10 de febrero, por un importe de 1759,99 Euros. El particular alega que, transcurrido un mes y medio desde la compra, el artículo comenzó a presentar fallos, por lo que contactó con la empresa para su reparación y para tal fin ésta la envió a Barcelona, proporcionándole un número de servicio técnico en el que le remiten a un 902 y no consigue obtener respuesta. El reclamante expone que en la web no aparece la reparación. No conforme, solicita una sustitución por una cámara nueva.

SEGUNDO.- Que el 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 tramitación de la garantía.

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 06/04/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.