

## ACUERDO

Reunidos, a 19/05/2017, 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 en la entrega de 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 14999543 (2 x Artículos audiovisual) el pasado 3 de mayo, por un importe de 29,99 Euros. El particular alega que, en el momento de la compra, seleccionó por error la recogida en la tienda de Salamanca en lugar de aquella de Valladolid, y que contactó con la empresa y desde ésta generaron un nuevo pedido con envío a Valladolid, si bien, fue enviado por error a Salamanca. El reclamante expone que informó a la empresa de la incidencia y le ofrecieron efectuar un tercer pedido, si bien, la oferta “2x1”, con la que se efectuó la primera compra, ya no estaba disponible. No conforme, solicita la entrega del pedido en las condiciones de precio acordadas.

**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 por las molestias ocasionadas, ha procedido a la tramitación de un nuevo pedido y al abono de la diferencia de precio respecto del original.

**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 19/05/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.