

ACUERDO

Reunidos, a 23/11/2017, 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 de un artículo 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 14984002 (Lavadora carga frontal – OK OWM) el pasado 21 de abril, por un importe de 208 Euros. Según alega el particular, tras poner en funcionamiento el electrodoméstico, detectó que limpiaba a la misma temperatura en todos los programas, por lo que contactó con la reclamada en diversas ocasiones para tramitar la garantía del producto, sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no se ha resuelto la incidencia, por lo que solicita la reparación o sustitución a la mayor brevedad posible.

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 contactar con el servicio técnico y se compromete a la sustitución del producto si éste tuviera un problema técnico.

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 23/11/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.