

ACUERDO

Reunidos, a 13/12/2017, 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 entrega de un pedido realizado 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, la consumidora realizó el pedido nº 15408803 (Apple Macbook Retina Oro rosa) el pasado 1 de noviembre, por un importe de 1.271,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, la particular alega que contactó con la reclamada, donde le informaron que el pedido se había enviado a una dirección incorrecta y que tratarían de subsanar la incidencia a la mayor brevedad posible, pero no conforme, solicitó la anulación del pedido. No obstante, afirma que transcurridos varios días no se hizo efectivo el reembolso, por lo que contactó en diversas ocasiones con la reclamada, desde donde le informaron que procederían al reintegro una vez llegara el pedido al proveedor. No conforme, solicita el abono del importe de la compra.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 al reembolso del importe total del pedido, por valor de 1.271,99 Euros, el pasado 1 de diciembre.

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 13/12/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.