



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 20/12/2017, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del
portal <https://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 15469641 (TV Led 55" Sony) el pasado 23 de noviembre, por un
importe de 981,99 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la
reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, debido a la falta de existencias. No
conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del pedido, según las condiciones pactadas en el
momento de la compra o en su defecto, la entrega de un artículo sustituto de las mismas
características o superiores.

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 activación de una tarjeta regalo por un importe de 15
Euros como compensación.

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 20/12/2017.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.