



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 15/01/2018, 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](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, la consumidora realizó el pedido nº 15515159 (4 x Electrodomésticos) el pasado 24 de noviembre, por un importe de 990,90 Euros. Según alega la particular, intentó coordinar la entrega con la agencia de transportes en dos ocasiones sin éxito, motivo por el que solicitó la devolución del pedido el pasado 29 de noviembre, sin que a fecha de la interposición de la reclamación, y a pesar de los diversos requerimientos realizados a la reclamada, se haya efectivo el reintegro del importe. No conforme, solicita el abono del importe del pedido a la mayor brevedad posible.

**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 abono del importe íntegro del pedido.

**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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 15/01/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.