



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 reembolso 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 15456514 (Teléfono móvil) el pasado 23 de noviembre. Según alega  
la particular, debido a problemas en la web realizó dos compras del mismo producto, por lo que solicitó  
la cancelación del pedido de referencia el pasado 29 de noviembre. No obstante, a pesar de la  
aprobación de su solicitud no se hizo efectivo el reembolso, motivo por el que contactó con la  
reclamada en diversas ocasiones sin obtener una solución a su incidencia a fecha de la interposición  
de la reclamación. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente al pedido cancelado.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la  
vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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 efectuar el abono del importe del pedido el pasado 20  
de diciembre 2017.

**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.