

ACUERDO

Reunidos, a 09/03/2018, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal , 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 13958909 (Móvil Sony Xperia Z5) el pasado 23 de enero de 2016, por un importe de 421,99 Euros. Según alega el consumidor, tras ejercer la garantía del aparato y solicitar su reparación, desde la reclamada le indicaron que procederían a la devolución del importe de la compra mediante la activación de una tarjeta regalo para canjearla en futuras compras. No conforme con la situación, solicita el reembolso del precio del producto a través del medio de pago empleado durante la transacción.

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, va a proceder al abono del importe de 419 Euros, previa recogida de los accesorios no entregados, en la cuenta bancaria facilitada por el PARTICULAR.

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

En Barcelona, a 09/03/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.