

## ACUERDO

Reunidos, a 12/03/2018, 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 el retraso en la entrega de un pedido realizado a través del  
portal <https://tiendas.mediamarkt.es/ecommerce/checkout/basket.cfm>, 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 15853054 (iPad 32 GB) el pasado  
19 de febrero, por un importe de 373 Euros. Según alega el particular, la entrega del pedido tuvo lugar  
fuera del plazo previsto (de 24 a 48 horas después de la compra), por lo que, no conforme, solicita una  
disculpa y una explicación de lo ocurrido.

**SEGUNDO.-** Que el 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 a la entrega del pedido en la dirección 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 12/03/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.