

ACUERDO

Reunidos, a 21/09/2018, 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 D _____ (en adelante PARTICULAR), por las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado a través del portal 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 60439374 (A/A LG + Instalación + Suministro básico) el pasado 25 de mayo de 2017, por un importe de 797 Euros. Según alega la particular, tras la instalación del aparato, comprobó una avería debido a una fuga de gas refrigerante por lo que, contactó con la empresa instaladora quien indicó que ya no trabajaban para la empresa reclamada. No obstante, solicitó a los técnicos de la marca fabricante su comprobación, quienes verificaron que la avería estaba relacionada con una incorrecta instalación exterior (las tuercas no se ajustaron correctamente). No conforme, la reclamante solicita la reposición del gas refrigerante, así como la adecuada instalación del aparato.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Media Markt, ha procedido la reparación del aparato.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 21/09/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.