

ACUERDO

Reunidos, a 06/07/2018, 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 entrega defectuosa de 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 16243612 (Ventilador de pie - Cecotec ForceSilence 570 SteelStyle, 60 W, Oscilación, 3 velocidades, Altura regulable) el pasado 26 de junio, por un importe de 53,89 Euros. Según alega la particular, tras revisar el pedido, detectó que las características del artículo no se correspondían con las anunciadas en el momento de la compra, por lo que el día 28 contactó con la reclamada para comunicar la incidencia y solicitar una solución inmediata, desde donde le informaron que se procedía a la recogida del artículo y a la entrega del producto correcto. No obstante, la consumidora afirma, que a fecha de interposición de la reclamación y pesar de que la recogía se ha hecho efectiva, no ha obtenido una solución a su incidencia ni noticia alguna por parte de la empresa. No conforme, solicita la entrega inmediata del artículo.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido inmediatamente a la entrega del artículo.

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 06/07/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.