

ACUERDO

Reunidos, a 29/09/2018, 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 _____ (en adelante PARTICULAR), por la anulación unilateral 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 16469224 (Pack Smartwatch - Samsung Galaxy + Auriculares JBL) el pasado 6 de septiembre, por un importe de 330,99 Euros. No obstante la confirmación de compra, la particular alega que desde la reclamada le informaron la imposibilidad de servirle el producto por falta de disponibilidad de existencias. No obstante, la consumidora afirma que, a fecha de interposición de la reclamación, el producto se encuentra disponible de forma individual, en vez de asociado a la promoción ofertada en el momento de su adquisición. No conforme, la reclamante solicita la entrega del pedido según las condiciones pactadas en el momento de la compra o, en su defecto, la entrega de un artículo semejante al publicitado como regalo en el pack adquirido.

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 ha manifestado que dado que actualmente no disponen de stock de los auriculares, le ofrecen la posibilidad de realizar un nuevo pedido únicamente del Smartwatch y en cuanto dispongan de unidades de los auriculares del pack solicitado procederán al envío.

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 29/10/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.