

## ACUERDO

Reunidos, a 07/12/2018, 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 falta de entrega de un pedido realizado a través del portal [www.mediamarkt.es](http://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, el consumidor realizó el pedido nº 60735563 (Videoconsola Nintendo Switch Pokémon Let`s Go, Eevee + Pokeball Plus Ed. Limitada) el pasado 10 de noviembre, por un importe de 399 Euros. Según alega le particular, el lanzamiento del producto y la entrega del mismo estaba previsto para el pasado 16 de noviembre. No obstante a fecha de interposición de la reclamación y pesar de los requerimientos realizados, afirma no haber recibido noticias sobre el estado de la compra, únicamente que el stock del producto sigue pendiente de verificación. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido y, en caso de falta de existencias, exige la comunicación inmediata para buscar otros medios a través de los que obtener el artículo, así como el abono de su importe íntegro.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (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 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 a verificar que el pedido consta en tienda desde el pasado 25 de noviembre para su recogida.

**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 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 07/12/2018.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.