

ACUERDO

Reunidos, a 10/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Media Saturn Multichannel, S.A.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 conformidad de un pedido realizado a través del portal <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, la consumidora realizó el pedido nº 60651826 (TV LED 65" + Puesta en marcha + ampliación garantía 5 años) el pasado 29 de octubre, por un precio total de 1.764,61 Euros. Según alega la particular, tras la negativa por parte de la reclamada en proceder a la instalación y el abono del importe correspondiente a ese servicio que contrató, se dispuso a la instalación ella misma cuando en ese momento comprobó, que el artículo se encontraba dañado. No obstante, solicitó la sustitución pero ante la falta de respuesta procedió a la devolución el pasado 8 de noviembre. Desde la reclamada gestionaron la recogida y quedó pendiente del reembolso. Sin embargo, afirma que ha recibido el pedido, cuando en realidad ya no lo quiere, por lo que solicita la recogida del producto y el abono del dinero.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) 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 manifestado que ha procedido al reembolso del dinero así como a la instalación de la televisión.

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 10/01/2019.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.