

ACUERDO

Reunidos, a 07/01/2019, 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 ejecución de un servicio solicitado 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 16634472 (Lavadora Balay) el pasado 30 de noviembre, por un importe de 241,99 Euros. Según alega la particular, este pedido fue una nueva gestión que realizó la reclamada por problemas con el artículo comprado en un primer momento con nº 60976897. Sin embargo, en la emisión del segundo pedido no aparecía el servicio de instalación que sí se encontraba solicitado en el primero de ellos, lo que la consumidora entiende como error pues no le habían devuelto el dinero pertinente. No obstante, en el momento de la entrega, el servicio técnico no realizó la instalación, por lo que contactó con la reclamada para informales de la incidencia. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente.

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 ha procedido al reembolso del importe de la compra.

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 07/01/2019.

Media Saturn Multichannel, S.A.U.