

Hola, Iñaki.

En primer lugar agradezco que me hayas trasladado la respuesta de MediaMarkt.

Voy a exponer en este correo electrónico porque **no estoy de acuerdo** con las manifestaciones realizadas por la empresa reclamada.

01. La Videoconsola no es ninguna edición exclusiva fabricada para MediaMarkt. Como se puede comprobar es un pack en producción y a la venta en estas y muchas otras tiendas:

<https://www.game.es/xbox-one-x-shadow-of-the-tomb-raider-xbox-one-154126>

<https://www.elcorteingles.es/videojuegos/A27527289-consola-xbox-one-x-de-1-tb--tomb-raider>

<https://www.carrefour.es/xbox-one-x-1tb-con-shadow-of-the-tom-raider/VC4A-5779138>

<https://www.fnac.es/Xbox-One-X-1TB-Shadow-of-the-Tomb-Raider-Videoconsola-Consola/a5776313>

02. Las previsiones de stock por parte de la empresa no son asunto a tratar (ni del que se debe preocupar) el reclamante, en este caso yo mismo.

03. La Videoconsola estaba incluida dentro de la campaña promocional Black Friday, como se demuestra en las Pruebas A (anuncio de la oferta en Twitter), B (folleto interno con referencia del pack y PVP) y C (pantallazo de la web, que actúa como catálogo, con el sello Black Friday).

04. El producto no tenía un precio erróneo, tal como promocionó la propia empresa en Twitter (prueba A). Se trató de una bajada de precio puntual.

05-06. La Xbox One S no es el asunto que nos involucra. En todo momento esta reclamación hace referencia a Xbox One X.

07. Como ya se ha probado, no ha lugar para dicho error de transcripción. La bajada de precio u oferta fue real, y como tal, así se promocionó tanto en tienda (prueba D) como en Twitter (Prueba A).

08. No hubo ningún error que corregir porque, repito una vez más, la oferta fue real y como tal así se anunció.

09. El número de unidades vendidas es algo que no debería afectar al cliente. El producto está en producción en la actualidad y por tanto debería ser solicitado al fabricante por parte del vendedor (MediaMarkt).

10. No hubo ningún error que corregir porque, repito una vez más, la oferta fue real y como tal así se anunció.

11. Aunque se hayan entregado 285 Videoconsolas, todavía faltan 785 por ser entregadas. Y una de ellas es la mía.

12. La Videoconsola se encuentra disponible en la web del fabricante (<https://www.xbox.com/es-es/xbox-one/consoles/xbox-one-x/shadow-of-the-tomb-raider-1tb>) y, por tanto, MediaMarkt debería hacer acopio de las unidades necesarias para satisfacer la demanda.

13. Si, por cualquier motivo ajeno al cliente, MediaMarkt presenta una rotura de stock, debería ofrecer una alternativa igual o superior en valor al bien adquirido, tal como se ha hecho con otros clientes. Véase pruebas E, F y G.

De esa misma manera se lo ha comunicado MediaMarkt a algunos clientes, que aboga por contactar a todos los afectados (entre los que me encuentro) para ofrecer una alternativa (prueba H), respetando el artículo 111 de la Ley 3/2014 (prueba I), de 27 de marzo, modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

14. Y entre esos "más rápidos" estamos los 1070 compradores, entre los cuales me encuentro. Dado que MediaMarkt no anunció un número limitado de unidades en venta, se desprende que el artículo objeto de la oferta (la Videoconsola) debe ser entregado a todos los clientes.

15-17. No tengo ninguna relación ni conozco esos medios digitales, así que no veo cómo eso puede afectar al caso que nos une aquí.

18-19. MediaMarkt puede movilizar stock a lo largo de todo el territorio nacional, facilitando la entrega de bienes al cliente, ya sean estos adquiridos en tienda física o web.

20-22. La intención de los compradores es algo totalmente ajeno a MediaMarkt y a mi persona. Según los propios términos de la empresa, no debería haber problema alguno en adquirir hasta 5 unidades de un mismo producto (prueba J). En cualquier caso, yo solo he adquirido una (1) Videoconsola.

23. No tengo ninguna relación ni conozco ese medio digital, así que no veo cómo eso puede afectar al caso que nos une aquí.

24. Este punto también es totalmente ajeno al cliente y por tanto no puede imputarse a los reclamantes. Además, se contradice con el punto 8, en el que se dice que esta bajada puntual de precio estuvo vigente entre las 10:04 y las 11:04 de la mañana.

25. Dicho perjuicio es real, pero no hay opción a que "se acabaran las unidades", puesto que en ningún momento MediaMarkt anunció que había un número limitado de unidades en oferta.

26. No hay ninguna mala intención por mi parte como reclamante. Solo estoy solicitando que se ejecute el contrato de compraventa formalizado entre MediaMarkt y yo el día 23 de Noviembre de 2018. En cambio yo sí podría intuir mala fe por parte de la empresa, en tanto que publicita una oferta que ahora se niega a satisfacer, aprovechándose además de todo el tráfico dirigido deliberadamente a su web y, con ello, de todos los ingresos generados por publicidad.

27. Es por eso que la empresa no debería discriminar de esa forma a todos los clientes y tendría que satisfacer la demanda de todos aquellos que no hayan sobrepasado el número máximo de unidades permitida por MediaMarkt (5 unidades por cliente y pedido). En mi caso esa decisión me perjudica gravemente, en tanto que solo adquirí una (1) unidad de la Videoconsola.

28. Como he dicho anteriormente, todavía faltan por completarse 785 pedidos hasta llegar a los 1070 que el sistema registró.

29. Desde mi punto de vista no hay perjuicio alguno en el momento en que la empresa está de acuerdo con la oferta, publicitándola en Twitter, generando además beneficios en forma de publicidad y tráfico web (con el potencial de que esos clientes hagan además otras compras en su sitio web).

30-31. MediaMarkt debería (ante todo) atenerse a la legislación **vigente**. La Ley 3/2014, de 27 de marzo, modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, al cual hace referencia MediaMarkt en su respuesta.

Siguiendo en esa línea, el artículo 111 establece lo siguiente:

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad.

Es por todo ello que **no** acepto proceder a firmar ningún acuerdo por el momento, y solicito a la empresa reclamada una solución en la línea del artículo 111 de la Ley 3/2014.