



## ACUERDO

Reunidos, a 26/06/2014, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Grandes Almacenes Fnac España, 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 conformidad de un pedido realizado a través del portal [www.fnac.es](http://www.fnac.es), del que es responsable Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U. (en adelante Fnac), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 0UXF0JMAVJUVA (Smartphone Cubot P9 Android 4.2.) el pasado 31 de octubre de 2013, por un precio total de 101,69 Euros. Según afirma el particular, además de recibir el pedido 15 días más tarde de lo acordado, presentó una falta de conformidad, motivo por el que contactó con la reclamada. Según afirma el particular, la empresa recogió el terminal para su reparación. No obstante, posteriormente le comunicaron que la avería no entraba dentro de la garantía ya que se debía a un mal uso. El reclamante alega que a fecha de interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la devolución inmediata del terminal reparado, o en su defecto, la devolución del dinero.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Fnac, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Fnac habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido en la cuenta de usuario del PARTICULAR, para canjear en próximas compras.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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 Fnac 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 26/06/2014.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital