



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 15/01/2016, 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 producto adquirido a través del portal 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 005O24BDDEM6G (BLR-LA PUERTA DEL CIELO (1980)+DV) el pasado 16 de diciembre de 2015, por un importe de 27,54 Euros. Según alega el particular, tras recibir el producto, comprobó que el estuche estaba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante, afirma que desde la empresa le informaron que no podían proceder a la sustitución del artículo, debido a la falta de existencia, ofreciéndole la recogida del producto y el abono del dinero. No conforme, el reclamante solicita el reembolso del importe del pedido, a modo de compensación, sin recogida del artículo dañado.

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 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Fnac va a proceder a enviar al PARTICULAR un cupón descuento que podrá utilizar en su próxima compra online.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 15/01/2016.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.