

## ACUERDO

Reunidos, a 12/04/2016, 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 cancelación unilateral 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 1P3AAQTUYB81C (Teléfono iPhone 6 64 GB + Ordenador portátil Apple MacBook  
Air 11”) el pasado 24 de marzo. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde  
la reclamada le informaron de que no podían servirle los productos, debido a un error en los precios. No  
conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata de los artículos, según las condiciones pactadas  
en el momento de la compra.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la  
vulneración del artículo 14 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 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 ha manifestado que por un error en la  
actualización de precios por parte del socio, el artículo se puso a la venta a un precio manifiestamente  
erróneo, si bien cuando fue detectado, se procedió a su corrección y a la cancelación del pedido. Por  
otro lado, el PARTICULAR afirma quedar conforme con la explicación facilitada por la empresa.

**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 desistirse 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 12/04/2016.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.