

## ACUERDO

Reunidos, a 08/12/2016, 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 11ZQZL9RQDRL8 (Pack Great Mazinger + El himno del corazón) el pasado 25 de noviembre, por un importe de por un importe de 29,44 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamada le anularon el pedido, por lo que repitió nuevamente el pedido y, nuevamente, se lo volvieron a cancelar, alegando error en el cobro. No conforme, afirma que desde su entidad bancaria le informaron que no hubo ningún intento de cobro y que, además, desde la empresa sólo le ofrecieron la realización de un nuevo pedido, pero sin oferta. No conforme solicita la validación del pedido, 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 (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 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 han validado un nuevo pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra, procediendo al envío del mismo.

**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 08/12/2016.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.