

ACUERDO

Reunidos, a 16/01/2017, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal <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 11ZQ9YURQA3A8 (Alta socio Fnac Carnet) el pasado 16 de febrero de 2016, por un importe de 10 Euros. No obstante la condiciones de dicha tarjeta, el particular alega que en los pedidos tramitados es necesario que acepte los gastos de envío, así como el plazo de entrega estándar. No conforme, manifiesta que último pedido (0F7522EOBIGKG) aduce de este error, por lo que solicita el abono de los gastos de envío que hayan sido cobrados, así como la anulación de la tarjeta de socio y de su cuenta de usuario.

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 ha procedido al abono del importe correspondiente a los gastos de envío (2,99 Euros) y a la gestión de la desactivación de su cuenta FNAC. Que le facilitan las pautas a seguir para gestionar la baja como socio Club Fnac y el PARTICULAR queda conforme.

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 16/01/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.