



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 31/01/2017, 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 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 unos pedidos (Mochila de hidratación Camelbak Negra y Roja) por un importe de 3,95 Euros cada unidad (Negra) y de 5,95 Euros cada unidad (Roja). No obstante la confirmación de los pedidos, el particular alega que desde la reclamada le informaron de que no podían servirles los artículos, debido a un error en el precio. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata de los pedidos, según las condiciones pactadas.

**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 - Mochila, 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 el volcado de precios, los artículos se pusieron a la venta a un precio erróneo y que debido a las irregularidades detectadas a la hora de validar el pedido, ha procedido a la cancelación de la compra realizando el abono de la cantidad pagada, en su caso. Por otro lado, el PARTICULAR manifiesta estar de acuerdo 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 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 31/01/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.