

## ACUERDO

Reunidos, a 07/04/2017, 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 incidencias en la tramitación de la garantía de un  
producto 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 12G5VSFUUA6YM (Iphone 5s 32gb) por un importe de  
229,89 Euros. El particular alega que, meses después de la compra, el producto comenzó a presentar  
fallos de funcionamiento y que por ello intentó contactar con la empresa que había sido responsable de  
la venta a través del marketplace, pero ésta ya no existía. El consumidor expone que transmitió el  
problema a la reclamada y que no le aportaron una solución satisfactoria. No conforme, solicita que  
Fnac se haga cargo de la garantía, o bien que se le haga entrega de un artículo de las mismas  
características en estado óptimo o que se efectúe la devolución del dinero.

**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, habiendo manifestado sus disculpas por las  
molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de un cheque regalo por valor de 115 Euros para  
utilizar en su próxima compra.

**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 07/04/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.