

ACUERDO

Reunidos, a 26/04/2017, 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 la falta de aplicación de una promoción en un pedido realizado a través del portal 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, la consumidora realizó el pedido nº 1HKHA8HUF5QJ0 (Samsung Galaxy S8 Plus) el pasado 29 de marzo, por un importe de 894,90 Euros. La particular alega que efectuó la compra dentro de la vigencia de una promoción por la que se abonaban 100 Euros por cada 500 Euros de compra, de manera independiente al 5% correspondiente por ser socia, si bien, no recibió el importe de ninguno de los dos conceptos. La reclamante expone que contactó con la empresa y le informaron de que los artículos en preventa no quedaban incluidos en la promoción de los 100 Euros, y, en relación al descuento del 5%, le comunicaron que en dicho producto ya se había aplicado una rebaja especial para socios. La consumidora alega que dichas condiciones no estaban especificadas en los términos de la promoción. No conforme, solicita el abono de los 100 Euros.

SEGUNDO.- Que la 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, por un lado, Fnac ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y, por otro, la PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 26/04/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.