

## ACUERDO

Reunidos, a 12/05/2017, 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 conformidad de unos productos adquiridos 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, el  
consumidor realizó los pedidos nº 07TSZSMJFCM4E (DVD-BlueRay + Cómic) y nº 1WGF8N2L465BY  
(2 x Cómic) los pasados 10 y 1 de abril, por un importe de 15,14 y 19,58 Euros, respectivamente. El  
particular alega que recibió dos de los productos (Cómic One Piece 71 y DVD Susurros al corazón) en  
estado defectuoso, y que realizó las oportunas comunicaciones a la empresa y le informaron de que  
procederían a la recogida, no obstante, el reclamante expone que ésta no fue llevada a cabo y que  
posteriormente la entidad manifestó que debía devolver la totalidad de los artículos de los dos pedidos  
y asumir los gastos de envío. No conforme, solicita la recogida y devolución de los productos  
defectuosos sin coste adicional.

**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, va a proceder a la devolución del importe, previa recogida y comprobación del  
estado de los artículos.

**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 12/05/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.