

ACUERDO

Reunidos, a 22/06/2017, 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 un producto adquirido a través del portal _____, 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 12G70PL2NGOK8 (Móvil Xiaomi) el pasado 18 de enero de 2016, por un importe de 289,99 Euros. El particular alega que, unos meses después de la compra, el producto comenzó a presentar fallos de funcionamiento, motivo por el cual contactó con la empresa y procedió a la tramitación de la garantía, si bien, el terminal fue entregado, tras la reparación, bloqueado y sin posibilidad de utilización. El reclamante expone que desde la empresa le ofrecieron las alternativas de devolución del producto y reembolso de un importe inferior al abonado o entrega de otro terminal reacondicionado. No conforme, solicita la devolución íntegra del dinero, así como los gastos de envío del artículo al servicio de reparación y una compensación por las molestias ocasionadas.

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 abono del importe del pedido en la tarjeta bancaria del PARTICULAR.

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 22/06/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.