

## ACUERDO

Reunidos, a 10/07/2017, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a 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 la reserva del pedido nº 19NUZGFY9U06C (Darksiders Warmastered Edition WIU) el pasado 7 de octubre, por un importe de 18,99 Euros. Según alega el particular, de acuerdo con las condiciones pactadas en el momento de la compra, al comprar el artículo tendría derecho a recibir un cupón descuento por valor de 10 Euros para futuras compras, hecho que no se cumplió. No conforme, y una vez contactado con la reclamada, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no ha obtenido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la entrega del cupón, así como una disculpa por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el 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, Fnac habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío del cupón por valor de 10 Euros para próximas compras.

**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 10/07/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.