

## ACUERDO

Reunidos, a 10/12/2017, 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 entrega de 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 el pedido nº 0FNJ0FDLTJTXE (TV LED 32" Philips) el pasado 25 de noviembre, por un importe de 201 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular contactó con la reclamada en numerosas ocasiones desde donde le indicaron que el retraso se debía a una falta de stock. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la entrega inmediata del mismo o en su defecto, le ofrezcan como alternativa un TV de la mismas características o superiores.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 entrega del pedido el pasado 01/12/2017. Como compensación ha activado un cupón descuento por valor de 6 Euros para su próxima compra y válido hasta el 31/03/2018 para artículos vendidos directamente por Fnac.es (excepto libros).

**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 10/12/2017.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.