

ACUERDO

Reunidos, a 09/01/2018, 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 artículo adquirido 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 el pedido nº 1WDPYFE97CSRI (2 x Mr. Wonderful Calendario) el pasado 19 de diciembre, por un importe de 26,50 Euros. Según alega el particular, el producto Mr. Wonderful Calendario Scrapbooking 2018 llegó en mal estado, motivo por el que acudió a un establecimiento físico a gestionar su incidencia, desde donde le informaron que debía solicitar la devolución vía online. No obstante, afirma que en las condiciones del albarán se indicaba que se podía tramitar la devolución en tienda física, por lo que no conforme, solicita el reembolso del importe del pedido así como 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 activación de un cupón de descuento por valor de 3 Euros para canjear en la próxima compra 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 09/01/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.