

ACUERDO

Reunidos, a 09/10/2018, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado 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, la consumidora realizó el pedido nº 07ZFQL2K3SSVE (Nintendo Switch gris + Super Mario Odyssey + Regalo web gorro Nintendo Switch) el pasado 17 de septiembre, por un importe de 344,99 Euros. Según alega la particular, el pasado 18 de septiembre, recibió un artículo diferente al adquirido, motivo por el que contactó con la reclamada, desde donde le informaron que procederían a recoger el paquete y al reembolso del importe. No obstante, afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación, y a pesar de los diferentes requerimientos realizados, su incidencia no se ha solucionado, por lo que, no conforme, solicita la recogida del paquete así como el abono inmediato del importe del mismo.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 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 recogida del pedido, al abono del importe íntegro de la compra, así como a la activación de un cupón descuento por valor de 6 Euros, para canjear en futuras compras.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 del Código Ético, se considera que la reclamación queda resuelta por mediación siendo, por tanto, innecesario su traslado a las autoridades competentes.

SEXTO.- Que la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 09/10/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.