

ACUERDO

Reunidos, a 07/02/2018, 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 cancelación unilateral 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, el consumidor realizó el pedido nº 1PBBXP1WLGTK (Gran Turismo PS4 + Mando Sony DualShock 4 GT Ed. Limitada) el pasado 22 de noviembre, por un importe de 54,99 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamada le comunicaron que no podían proceder a la entrega de los artículos debido a la falta de existencias. No conforme, afirma que los productos siguen disponibles para su venta de forma individualizada, por lo que solicita la entrega del pedido según las condiciones pactadas en el momento de la compra, o el envío de los artículos de forma separada, o en su defecto, la aplicación de un descuento para poder adquirir los productos al precio que los compró.

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, va a proceder a la activación de un cheque descuento por valor de 15 Euros, para canjear en próximas compras por un importe mínimo de 15 Euros en la sección gaming de Fnac.es, válido hasta el 31/01/2018.

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 07/02/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.