

ACUERDO

Reunidos, a 20/02/2018, 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 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 087K5IGN48Z9C (Batman A Telltale Series PS4), el 25 de enero de
2018, por un importe de 7,59 Euros. Según alega la particular, tras recibir el artículo, detectó que el
sellado del mismo no era el de fábrica, sino que se trataba de un precinto de la propia empresa,
sospechando que éste hubiera sido manipulado anteriormente y no siendo nuevo. No conforme,
contactó con la empresa, quien le ofreció la posibilidad de reemplazar el artículo, previo envío del
defectuoso. No conforme, solicita la entrega de un nuevo producto de forma previa a la devolución.

SEGUNDO.- Que la 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 al envío de un nuevo artículo y, de forma simultánea o posterior,
a la recogida del defectuoso.

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 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 20/02/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.