

ACUERDO

Reunidos, a 27/02/2018, 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 on 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 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 1HEXJJBF7NIQ2 (Pack "Lebron" Vinilo + CD + Camiseta) el pasado 15 de febrero,
por un importe de 28,99 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que desde
la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto debido a la falta de existencias. No
conforme, solicita la entrega del pedido, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

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 al envío del pedido a la dirección facilitada por el PARTICULAR.

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 27/02/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.