

ACUERDO

Reunidos, a 24/02/2018, 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 las incidencias relativas a 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 07TRZ3PH3W4Q2 (Pack Nintendo Switch + Super Mario Odyssey) el pasado 27 de octubre de 2017, por un importe de 314,99 Euros. Según alega el particular, ofrecían con la compra del artículo, un saldo en su cuenta de socio para compras en tienda por valor de 15,75 Euros. Tras realizar el pedido esta cantidad no fue incluida en su cuenta, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones, sin que a fecha de interposición de la reclamación haya obtenido una solución satisfactoria. No conforme, solicita el abono en su cuenta de cliente del importe de 15,75 Euros según las condiciones ofrecidas por la reclamada.

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, ha procedido a la acumulación del saldo correspondiente en la Cuenta de Socio del 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 24/02/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.