

ACUERDO

Reunidos, a 08/03/2018, 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 los incumplimientos relativos a un pedido formalizado 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 00DPS2GXWU12I (Diferentes tipos de luz Ed. Deluxe Vinilo + EP 7 Carlos Sadness CD álbum) el pasado 19 de febrero, por un importe de 11,99 Euros. Según alega el particular, el pedido se componía, por un lado de un vinilo y unas láminas y, por otro, un descuento de 10 € para un CD que aún no se encontraba a la venta. Ante la falta de entrega del código, contactó con la reclamada, quién le informó de la imposibilidad de canjear dicho código debido al vencimiento de la promoción el día 19 de febrero (el mismo día de la compra). No conforme con lo argumentado, manifiesta que en la promoción no se estipulaba plazo alguno de vigencia, por lo que solicita el envío del código de descuento según las condiciones contratadas inicialmente.

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 activación del cupón de descuento para realizar la compra y a la validación y envío de un nuevo pedido con el producto pendiente de entregar.

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 08/03/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.