

## ACUERDO

Reunidos, a 16/03/2018, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal [www.fnac.es](http://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 1OUZQZV396AB4 (iPhone 6 16 GB) el pasado 16 de marzo de 2017, por un importe de 349 Euros. Según alega la particular, tras comprobar el funcionamiento defectuoso del producto, contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde le indicaron que debía dirigirse a otra compañía. Sin embargo, remitió a la empresa el presupuesto de sustitución del aparato, ante lo que le ofrecieron exclusivamente un importe de 50 Euros. No conforme, solicita el abono del coste presupuestado de la sustitución o, en su defecto, la devolución del precio del artículo.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**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 facilitarle los datos del vendedor para el ejercicio de la garantía y va a proceder al abono de un importe de 50 Euros a modo de compensación en la cuenta facilitada por la 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 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 16/03/2018.