

ACUERDO

Reunidos, a 25/04/2018, 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 cancelación unilateral 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 1A4DOTZ135IA2 (Juego Radiant Historia Perfect Chronology) el pasado 16 de febrero, por un importe de 33,24 Euros. No obstante la confirmación del pedido, y tras recibir varias comunicaciones de la reclamada en las que posponía la entrega, la particular alega que desde la empresa le indicaron que no podían servirle el producto debido a la falta de existencias. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas, así como la mejora del Servicio de Atención al Cliente.

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, ha procedido a la activación de un cupón de descuento por valor de 10 Euros, válido hasta el 31/12/2018, para canjear en próximas compras con importe superior a 30 Euros en videojuegos y accesorios de gaming, salvo tarjetas prepagas y consolas.

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 25/04/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.