

ACUERDO

Reunidos, a 30/04/2018, 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 imposibilidad de canjear un cupón de descuento adquirido 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 los pedidos 081Z94F10TT2C y 0N69L8YFZFIW4 (Reserva de videojuego Pokemon Plata 3DS) el pasado 22 de septiembre de 2017, ambos por importe de 9,49 Euros. Según alega el particular, tras realizar los pedidos recibió dos cupones descuento por valor de 10 Euros cada uno y válidos hasta el 6 de abril de 2018. Sin embargo, al intentar canjearlos el día de su vencimiento realizando dos compras, desde la reclamada le indicaron que los cupones eran erróneos o estaban caducados, por lo que contactó con la empresa en varias ocasiones para comunicar la incidencia, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la activación de dos nuevos cheques de descuento por valor de 10 Euros cada uno y válidos por seis meses.

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 de dos nuevos cheques descuento por valor de 10 Euros cada uno, con validez hasta el 31/12/2018.

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 30/04/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.