

ACUERDO

Reunidos, a 18/05/2018, 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, 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 12AQR935QUKGA (Flatout 4: Total Insanity + Gravel PS4 + 2 x Pack Funda Gris) el pasado 18 de abril, por un importe 46,99 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido comprobó que uno de los artículos entregados se encontraba defectuoso, por lo que contactó con la reclamada para comunicar la incidencia, desde donde le indicaron que procederían a recoger el producto. Sin embargo, a fecha de la interposición de la reclamación aún no le han recogido el artículo, debido a una serie de incidencias con la empresa encargada del transporte. No conforme, solicita la sustitución del videojuego defectuoso y una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el 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, va a proceder al envío una unidad nueva, previo depósito del artículo defectuoso en el punto de recogida acordado y recepción en sus almacenes, así como a la activación de un cupón de descuento por importe de 6 Euros para canjear en una próxima compra online.

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 18/05/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.