

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 las incidencias relativas a la devolución 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 07TSZD6M3NZKY (Funda de gel Muvit para Xiaomi
Redmi 4X) el pasado 16 de abril, por un importe de 14,98 Euros. Según alega la particular, adquirió
dicho accesorio por la compatibilidad de sus características con un terminal comprado de forma
simultánea. Sin embargo, tras recibir el móvil (15 días después) comprobó que no se ajustaba al
modelo del dispositivo, por lo que contactó con la reclamada para ejercer su derecho de desistimiento,
desde donde le informaron que no era posible su devolución al haber expirado el plazo para su
ejercicio. No conforme, solicita el reembolso del precio del artículo adquirido.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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 de un correo electrónico que la PARTICULAR podrá
mostrar en la tienda de Valencia para efectuar la devolución del artículo.

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 18/05/2018.