

ACUERDO

Reunidos, a 28/08/2018, 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 1A761P2NYRAZ4 (Samsung Galaxy S7) el pasado 9 de marzo de 2017, por un importe de 499,90 Euros. Según alega el particular, el pasado mes de noviembre comprobó que, al conectar distintos auriculares al dispositivo, en ninguno de ellos el izquierdo funcionaba correctamente, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía, desde donde accedieron a reparar el defecto del aparato. Sin embargo, el pasado mes de julio volvió a presentar el mismo error, esta vez impidiendo el correcto uso del auricular derecho. No obstante, tras una segunda reparación del artículo se lo han devuelto habiendo sustituido la pantalla, que ahora funciona defectuosamente, y sin la bandeja SIM-SD. No conforme, solicita la devolución del producto defectuoso y el reembolso del importe de 499,90 Euros que abonó por él.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (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 30 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 abono correspondiente al importe del producto defectuoso.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 28/08/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.