

ACUERDO

Reunidos, a 25/09/2018, 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 el desacuerdo con la política de empresa 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 19YTU3337QOIS (Juego Zombie PS4) el pasado 17 de septiembre, por un importe de 13,29 euros. Según alega el particular, la noche del mismo día en el que se había efectuado la compra, la reclamada publicó el mismo artículo a un coste inferior, por lo que inmediatamente contactó con la misma para solicitar la entrega de dicho producto al nuevo precio. No obstante, el consumidor afirma que desde la empresa le indicaron que el importe ya se había facturado, no pudiendo respetar el precio mínimo al que actualmente está disponible en web. No conforme, el reclamante solicita el abono de la diferencia entre precio de adquisición y el actual (2,10 Euros) ya sea en su cuenta o tarjeta socio o, en su defecto, la activación de un cupón descuento por este importe.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Fnac, ha procedido al abono del importe correspondiente a la diferencia de precio.

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 25/09/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.