



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 10/12/2018, 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 entrega errónea 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 12AQ56QMOFJHM (Apple Watch S3 38mm LTE + Alta/Renovación Carnet De Socio Fnac) el pasado 13 de noviembre, por un importe de 391,50 Euros. La particular alega haber recibido la compra fuera del plazo establecido (14/11/2018) y un artículo que no se correspondía con el adquirido. No obstante, asegura que a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los requerimientos realizados tanto a la reclamada como a la empresa transportista, no ha obtenido una solución a su incidencia. No conforme, la reclamante solicita el abono del importe íntegro del pedido.

SEGUNDO.- Que la 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 tras consultar con la PARTICULAR, ha procedido al reembolso del importe total del pedido que había sido extraviado por el servicio de mensajería.

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 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 10/12/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.