

ACUERDO

Reunidos, a 11/12/2018, 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 falta de entrega 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, el particular realizó el pedido nº 0FCPX15ZTETI (Microsoft Mando Elite Wireless Xbox One) el pasado 11 de octubre, por un importe de 84,54 Euros. No obstante la confirmación de compra, el particular alega haber recibido un comunicado de la reclamada informándole del retraso en su entrega, por falta de stock del artículo adquirido así como, de la posibilidad de cancelación del pedido si en un plazo máximo de 30 días no se recibía el producto para su envío. No conforme, el reclamante asegura que el mando se encuentra disponible en distinto color (blanco) en uno de los establecimientos de la empresa, por lo que solicita la entrega del mismo, según la condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) 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 ha informado de que el pago del pedido no se llegó a materializar y que, al tratarse de un producto “Bajo pedido a proveedor”, han confirmado la falta de disponibilidad del mismo y han procedido a su cancelación.

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 11/12/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.