

ACUERDO

Reunidos, a 28/12/2018, 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 Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 <http://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 1HHP19O5D34AQ (Altavoz JBL) el pasado 23 de noviembre, por un importe de 79,90 Euros. Según alega la particular, ante la falta de entrega en el plazo previsto, contactó en varias ocasiones con la reclamada para conocer el estado del pedido, desde la cual le informó que en breve enviarían el artículo, pero al contactar con el transportista, le notificó que no tenían ningún pedido a ese nombre. No obstante, a pesar de haber realizado más requerimientos a la empresa, no saben donde se encuentra su producto. No conforme, solicita la entrega inmediata del pedido, así como una compensación por el retraso.

SEGUNDO.- Que la 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 manifestado que el pedido inicial fue extraviado por el transportista, por lo que habiendo generado un nuevo pedido, éste ha sido correctamente recogido por la PARTICULAR.

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 28/12/2018.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.