

## ACUERDO

Reunidos, a 29/03/2019, 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 entrega defectuosa de un pedido realizado a través del portal [www.fnac.es](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, el consumidor realizó el pedido nº 00OUJ5BL5AKTQ (Teclado Kinesis Freestyle2) el pasado 20 de febrero, por un importe de 55,99 Euros. Según alega el particular, recibió un producto diferente al contratado, motivo por el que contactó con la reclamada para solicitar la entrega del artículo correcto. No obstante, afirma que desde la reclamada solo le ofrecieron la posibilidad de tramitar la devolución del periférico erróneo, por lo que no conforme, solicita la entrega del producto correcto o, en su defecto, una transferencia bancaria con el importe necesario para comprarlo a otro proveedor.

**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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, por un lado, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes, y, por otro previa recepción del pedido, va a proceder al abono del importe del mismo (55,99 Euros) y en la misma forma de pago utilizada. Como compensación va a proceder a la activación de 25 Euros de saldo para compras a través de la web.

**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 29/03/2019.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.