

## ACUERDO

Reunidos, a 01/04/2019, 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 \_\_\_\_\_, 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 0N68NXJ5ZKZM6 (Juegos de consola PS4) el pasado 21 de noviembre de 2018, por un importe de 88 Euros. Según alega el particular, recibió uno de los juegos distinto (ACT 88080SP) al tratarse de una edición lanzada en 2017, en vez de 2018, por lo que contactó con la empresa en numerosas ocasiones. Por ello, afirma que le enviaron en dos ocasiones el mismo artículo, y le informaron de que había habido un error en las portadas de los juegos. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la recogida del producto erróneo, así como el envío de la edición correcta del artículo.

**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, va a proceder al abono del importe del artículo, previa recogida, así como al envío del link de la edición correcta para la compra, en la cual le mantendrán el precio del pedido original, devolviéndole la diferencia.

**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 01/04/2019.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.