

ACUERDO

Reunidos, a 09/05/2019, 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 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, la consumidora realizó el pedido nº 19QLJT0XROXC (Oneplus 6 128 GB), el pasado 8 de marzo, por un importe de 410,50 Euros. Según alega la particular, al producirse un retraso en la entrega del pedido, comprobó la factura emitida y se percató que tenía el cobro de 116 Euros en concepto de IVA y costes de aduanas, ambos conceptos incluidos en el precio final en el momento de la compra. Por ello, afirma que contactó con la reclamada sin éxito alguno y que, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no ha recibido el pedido. No conforme, solicita el reembolso del IVA y de los costes de aduanas, así como una compensación por todas las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) 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 ha manifestado que para hacerse cargo del importe del IVA (86,20 Euros) la PARTICULAR deberá facilitar al vendedor, a través de la plataforma de la empresa, una copia de la factura abonada a la aduana y la cuenta bancaria en la que desee recibir dicha cantidad, junto con nombre y apellidos del titular.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 09/05/2019.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.