

ACUERDO

Reunidos, a 17/09/2019, 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 las incidencias relativas a 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 consumidor realizó los pedidos con nº 1WLX2YF5DGK26 y OUULGT41A02HA el pasado 3 de julio y 25 de julio, por un importe de 48,43 y 52,23 Euros respectivamente y acogiéndose a la promoción "CINE DE VERANO 2019". Según alega el particular, la promoción consistía en un cupón de 10 euros por cada compra superior a 30 Euros dentro de la categoría de Cine y Series de TV, válido del 02/09 a 31/10 por compras en cine igual o superiores a 14.99 Euros y limitada a un número determinado de cupones. No obstante, habiendo realizado dos pedidos dentro de esta categoría y cumpliendo los requisitos, recibió dos cupones que no funcionaban por lo que contactó con la reclamada quien le indicó que se trataba de un error en la fecha de fin indicada y que la correcta era el 17/07 por lo que el pedido realizado con fecha del 25/7 se encontraba fuera del plazo. No conforme, solicita el envío del segundo cupón descuento por valor de 10 Euros.

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 trasladado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al envío del cupón descuento de 10 Euros.

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, 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 17/09/2019.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.