

ACUERDO

Reunidos, a 07/01/2020, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra parte, _____, 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, la consumidora realizó el pedido 1WDPON4YKA6DO (Vale regalo) el pasado 28 de noviembre, por importe de 50 Euros. Ante la falta de recepción del email de confirmación y dado que la pantalla del proceso de compra se quedó en blanco, volvió a realizar la compra en dos ocasiones por las mismas circunstancias (pedidos nº 1HHK3QGJWHADO y 0UEAVH67479AK). No obstante, afirma que accedió a su página de cliente y comprobó que el pago se había realizado por triplicado, por lo que no conforme, solicita el reembolso de los últimos dos pedidos por valor de 50 Euros cada uno.

SEGUNDO.- Que la 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 ha manifestado sus disculpas por lo sucedido y ha procedido al reembolso del importe de los pedidos, así como ha facilitado un nuevo código del cheque regalo.

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 07/01/2020.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.