

ACUERDO

Reunidos, a 30/01/2020, 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 cancelación unilateral 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, el consumidor realizó el pedido nº ONEO236JZ8LI2 (Apple Macbook Pro 13" i5 2,3 GHz 256 GB), con fecha 28 de noviembre, por un importe de 1.399 Euros durante la campaña de "Black Friday". Según alega el particular, tras la falta de entrega estimada (23 de diciembre de 2019), contactó con la reclamada donde le informaron de la cancelación unilateral del pedido debido a que no tenía disponibilidad del producto el vendedor por lo que, contactó con la empresa, pues se percató que tenían disponibilidad en tiendas físicas y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita la entrega del pedido respetando las condiciones iniciales pactadas en el momento de la compra, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

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, ha realizado un nuevo pedido y emisión de éste al domicilio previa transferencia del PARTICULAR, respetando las condiciones iniciales pactadas en el momento de la compra cancelada.

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 30/01/2020.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.