

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 el cumplimiento defectuoso de una promoción sobre 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 con nº transacción vía Paypal ID*26115713/MO*C07WHEC66I3LP4 (Películas DVD), con fecha 7 de enero, por un importe de 101,98 Euros. Según alega el particular, se acogió a una promoción en la que, si realizaba compras superiores a 100 Euros en películas de cine únicamente socios, regalaban un reproductor Blu-Ray por lo que, al no tener confirmación de la compra, pero sí cargado mediante Paypal contactó con la reclamada en un primer momento, pero no obtuvo respuesta o solución alguna. Afirma que, tras recibir el pedido, le informaron por redes sociales de que la entrega del reproductor estaba limitada a 100 unidades, pero el reclamante, previo a realizar la compra, se percató que no aparecía información de limitación de unidades. No conforme, solicita la entrega del reproductor.

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 envío del reproductor Blu-Ray en la misma dirección en la que recibió el pedido.

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.