

## ACUERDO

Reunidos, a 23/03/2020, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra D<sup>a</sup>. Ana Herrero, 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 al ejercicio de garantía sobre un pedido realizado a través del portal [www.fnac.es](http://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 1WDN3CHALJYTO (Tv Led 43" Sony), con fecha 14 de enero, por un importe de 495,82 Euros financiado. Según alega el particular, tras la entrega del pedido, comprobó que éste venía defectuoso pues en la parte izquierda superior de la pantalla no se encendía el led por lo que, contactó con la reclamada y programaron una recogida que en un primer intento, el transportista no se presentó y le ocasionó un perjuicio en su trabajo. Afirma que, tras un segundo intento, finalmente recogieron el artículo para posteriormente suministrarle uno nuevo, pero a pesar de contactar en varias ocasiones con la empresa para saber el estado de pedido, no le han facilitado respuesta o solución alguna. No conforme, solicita la entrega inmediata del artículo y una compensación que estima en 100 Euros por las molestias ocasionadas.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**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 procedido al envío del pedido y al reembolso del importe de 60 Euros en su cuenta bancaria.

**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 23/03/2020.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.