

ACUERDO

Reunidos, a 03/04/2020, 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 realtivas al ejercicio de garantía sobre un artículo adquirido 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 nº 1WGGJI6IBTQD0 (Cepillo eléctrico Oral B), con fecha 3 de febrero de 2020, por un importe de 61,98 Euros. Según alega la particular, tras el uso del artículo comprobó que la batería dura de 3-4 días con programa normal y no como anunciaban en las características hasta dos semanas por lo que, contactó con la reclamada, pero a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido respuesta o solución alguna. No conforme, solicita la sustitución del artículo o reembolso del mismo.

SEGUNDO.- Que la 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 y no disponiendo de existencias para el artículo adquirido, va a proceder al reembolso del mismo.

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 03/04/2020.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.