



ACUERDO

Reunidos, a 26/02/2014, 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 Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, _____, 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, el consumidor realizó el pedido nº 1206CVD1VQT7C (Packs BLR Roma + Asterix + Harry Potter) el pasado 24 de enero, por un importe de 99,73 Euros. Según alega el particular, recibió dos artículos en mal estado, por lo que contactó con la empresa que procedió a su sustitución. No obstante, en esta ocasión se le volvió a entregar uno de los packs y afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria. No conforme, solicita que se agilice el trámite de recogida y entrega de los productos correctos y en buen estado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 34.6 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 a la sustitución del producto.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 26/02/2014.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.

P.D

Comité de Mediación de adigital