



ACUERDO

Reunidos, a 8/03/2014, 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 19O1XQNIXN1QW (Pack PS3 500 GB + GTA V + The Last of Us + ALTA SOCIO) el 7 de noviembre de 2013, basándose en las condiciones de la oferta (descuento del 5% para socios y expedición en 24 horas) por un importe de 319,99 Euros. No obstante, el particular afirma que, para que se procediera a realizar el descuento correspondiente a la tarjeta de socio utilizada (5%), así como, a la entrega del pedido tuvo que llamar en numerosas ocasiones. Finalmente, el usuario manifiesta que el pedido le fue entregado incumpliendo los plazos de entrega y de forma incompleta por lo que por los hechos relatados y el mal trato recibido por parte del servicio de atención al cliente de la reclamada decidió desistir de la compra realizada. No obstante, el reclamante solicita una compensación económica o en forma de bonos por el trato recibido y por las numerosas llamadas y gestiones realizadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) y 20 (SAC) 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 ha manifestado que va a proceder a emitir la tarjeta de socio sin coste alguno.

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 8/03/2014.

Grandes Almacenes Fnac España, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital