



ACUERDO

Reunidos, a 8 de marzo de 2007, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra, _____, en nombre y representación de FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A. ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECEM - FECEMD), _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada el pasado 26 de febrero de 2007, por _____ transmitiendo su malestar por la falta de entrega de una memoria USB, obsequio en relación con la portabilidad de línea de teléfono móvil realizada a través del portal www.orange.es, del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A. (en adelante FRANCE TÉLÉCOM) -compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según se desprende de la reclamación, el consumidor solicitó la portabilidad de la línea móvil a la reclamada el pasado 5 de diciembre de 2006, en cuya operación la empresa regalaba una memoria USB de 512MB. Una vez recibido el obsequio por parte de la compañía, el particular pudo comprobar como éste no funcionaba, por lo que solicitó a la empresa su sustitución. No obstante, la reclamada le comunicó que, al tratarse de un regalo, no estaba prevista alguna garantía que lo cubriese. Por todo lo anterior, el reclamante solicita la sustitución de la memoria USB conforme a las condiciones de la contratación del servicio.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Reparación y sustitución de bienes de consumo) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a FRANCE TÉLÉCOM, 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, FRANCE TÉLÉCOM acuerda proceder 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 FRANCE TÉLÉCOM 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.

SEPTIMO.- 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 de marzo de 2007.

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.

AECEM - FECEMD