



## ACUERDO

Reunidos, a 14 de noviembre 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 6 de noviembre de 2007 por \_\_\_\_\_ transmitiendo su malestar por la falta de entrega de un obsequio en relación con la portabilidad de línea de teléfono móvil realizada a través del portal [www.orange.es](http://www.orange.es), del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante, ORANGE). Según se desprende de la reclamación, el consumidor solicitó la portabilidad de la línea móvil a la reclamada el pasado 8 de agosto de 2007, en cuya operación obtendría un obsequio, que supuestamente consistía en una *Llave USB 1 GB*. El particular afirma no haberlo recibido pese a haber transcurrido tres meses, por lo que no conforme, solicita su entrega.

**SEGUNDO.-** Así las cosas, el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a ORANGE, ésta acepta los términos de la misma y, 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, ORANGE se compromete a la entrega de la *Llave USB 1 GB*.

**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 ORANGE, 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 14 de noviembre de 2007.

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.

AECEM - FECEMD