



ACUERDO

Reunidos, a 12/02/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de France Télécom España, S.A. 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 la entrega defectuosa de un producto a través del portal www.orange.es, del que es responsable France Télécom España, S.A. (Orange) (en adelante Orange), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación el consumidor realizó la renovación del servicio contratado ya que así se beneficiaba de una de las ofertas publicitadas (Router Multimedia Livebox). No obstante, el particular afirma que el router recibido no se correspondía con el indicado en las condiciones de la oferta, por lo que contactó con la reclamada, pero a fecha de interposición de la reclamación aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita el envío inmediato del producto indicado, ya que de lo contrario solicitará la baja del servicio.

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 Orange, 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a gestionar el envío del nuevo pedido.

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.

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 12/02/2014.

P.A.
En representación de Orange

Servicio al Cliente ORANGE
France Télécom España, S.A. Sociedad Unipersonal

Comité de Mediación de adigital