

ACUERDO

Reunidos, a 26/05/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Departamento de Atención al Cliente, en nombre y representación de Orange Espagne, 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 la cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.orange.es, del que es responsable Orange Espagne, S.A.U. (en adelante Orange), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido 110315X010740 (Sony Xperia Z3 Morado D6603, sin tarifa ni compromiso). Según alega el particular, tras acudir al establecimiento para recoger el terminal, le informaron que no podían servirle el aparato, debido a las órdenes recibidas por parte de la reclamada. No conforme, el reclamante solicita la entrega inmediata del terminal sin coste alguno por las molestias ocasionadas.

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 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Orange ha procedido a la entrega del terminal al domicilio indicado por el PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 26/05/2015.

Departamento de Atención al Cliente
Orange Espagne, S.A.U.