

ACUERDO

Reunidos, a 12/01/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Orange España Virtual, S.L. 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 limitaciones no especificadas en el momento de la compra a través del portal www.simyo.es, del que es responsable Orange España Virtual, S.L. (en adelante Simyo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora contrató los servicios de la reclamada el pasado 3 de febrero. Según alega la particular, le cobraron el importe de 90,24 Euros en el mes de noviembre por haber sobrepasado el consumo de datos que tenía contratado, cantidad con la que no está conforme al no haber sido informada del coste del servicio una vez superado el límite contratado. No obstante, a pesar de haber contactado con la reclamada no ha obtenido una solución satisfactoria a su incidencia, por lo que no conforme, solicita que se le revise la factura del mes de noviembre y que se le aplique un precio adecuado.

SEGUNDO.- Que la 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 Simyo, 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, Simyo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe correspondiente en la cuenta bancaria facilitada por la 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de Simyo del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistirse 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 12/01/2018.

Orange España Virtual, S.L.