

## ACUERDO

Reunidos, a 19/01/2018, por una parte en nombre y representación propia  
y, por otra 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 falta de reembolso del importe de un pedido realizado a  
través del portal [www.orange.es](http://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 nº 23680106 (Google Pixel 2 XL Blanco + Funda). Según alega el particular, tras  
ejercitar su derecho de desistimiento, con recepción confirmada por parte de la empresa el pasado 11  
de diciembre, a fecha de la interposición de la reclamación no se ha hecho efectivo el reintegro del  
importe del pedido ni de los dos euros abonados en concepto de recogida en tienda y pago con tarjeta.  
No conforme, solicita el abono de las cantidades correspondientes.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la  
vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**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, habiendo manifestado sus disculpas por  
las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe del pedido (859 Euros en la cuenta  
bancaria facilitada 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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 19/01/2018.

Servicio al Cliente Orange  
Orange Espagne, S.A.U.