

ACUERDO

Reunidos, a 01/02/2018, 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 entrega 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, la consumidora realizó el pedido nº 1601180305152 (Televisor LG 49 Smart TV UJ620V negro) el pasado 16 de enero, por un importe de 279 Euros. Según alega la particular, contactó con la reclamada en varias ocasiones para comprobar el estado de su pedido, sin obtener una respuesta satisfactoria. No obstante, afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no ha recibido el artículo, por lo que, no conforme, solicita la entrega inmediata del mismo, o, en su defecto, la entrega de un producto de características similares.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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, va a proceder al envío del artículo restante una vez vuelva a tener disponibilidad del mismo en su almacén, asimismo ofrece la posibilidad alternativa de cancelación del pedido y abono del importe del mismo.

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 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 01/02/2018.