



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 26/01/2018, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado 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, el consumidor contrató una línea móvil el pasado 5 de diciembre del 2008. Según alega el particular, durante los dos últimos meses y medio no puede recibir llamadas en su línea de teléfono desde una empresa de telefonía determinada, y a pesar de haber contactado en diversas ocasiones con la reclamada no ha obtenido una solución a su problema. No conforme, solicita que se subsane la incidencia manifestada, así como el reembolso de las cuotas abonadas durante el tiempo que no ha podido disfrutar efectivamente de los servicios, y una compensación 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 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 de las cuotas de la línea telefónica objeto de reclamación, relativas a los meses de noviembre y diciembre de 2017, y enero de 2018.

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 Simyo 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 26/01/2018.

Orange España Virtual, S.L.