

ACUERDO

Reunidos, a 29/01/2018, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal <http://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 realizó un pedido (Sony Xperia XA1 + Tarifa Base) el pasado mes de diciembre de 2017. Según alega el consumidor, tras comprobar el funcionamiento defectuoso del artículo que adquirió, contactó con la reclamada para solicitar su devolución. No obstante, afirma que el pasado 23 de enero el artículo fue entregado a la empresa de transporte, sin que a fecha de la interposición de la reclamación se haya hecho efectivo el reembolso. No conforme, solicita el abono del importe de 46 Euros correspondiente al servicio contratado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

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, ha procedido al abono del importe de 46 Euros.

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 29/01/2018.

Orange España Virtual, S.L.