

ACUERDO

Reunidos, a 19/02/2018, 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 incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado 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 realizó un pedido (Teléfono móvil Alcatel A7) el pasado 11 de septiembre de 2017, por un importe de 136 Euros. Según alega la particular, tras comprobar el mal funcionamiento del artículo, solicitó la reparación del mismo a la reclamada, desde donde procedieron a su recogida. No obstante, los problemas de funcionamiento persistieron, y, ante una segunda reparación fallida, afirma haber pedido la sustitución del aparato, sin que a fecha de la interposición de la reclamación la misma se haya hecho efectiva. No conforme, solicita la recogida inmediata del producto defectuoso y su reemplazo por uno nuevo.

SEGUNDO.- Que la 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, va a proceder a la recogida y sustitución del terminal defectuoso.

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 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 19/02/2018.

Orange España Virtual, S.L.