

## ACUERDO

Reunidos, a 01/03/2018, 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 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 nº061217O305651 (Alcatel Move Track) el pasado 6 de diciembre de 2017, por un importe de 59 Euros. Según alega el particular, el terminal le fue cobrado cuatro veces, por lo que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, sin obtener una respuesta satisfactoria. Ante esta situación, afirma que solicitó la anulación del pedido, y le indicaron que el reembolso se haría efectivo en un plazo de treinta días. No conforme, solicita el duplo del importe abonado al exceder el tiempo establecido para el reembolso del dinero.

**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, va a proceder al abono por transferencia de 476 Euros (con impuestos) correspondiente al pago cuadruplicado.

**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 01/03/2018.

Orange Espagne, S.A.U.