

## ACUERDO

Reunidos, a 09/04/2018, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal [www.simyo.es](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 contrató los servicios de la reclamada (Tarifa Base postpago SIM/MicroSIM) el pasado 27 de marzo, por un importe de 7 Euros. No obstante la confirmación del pedido, el particular afirma que la empresa procedió a la cancelación del pedido alegando la imposibilidad de cobro por deudas pendientes. No conforme, el reclamante solicita la contratación del servicio según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

**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, por un lado, Simyo ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, y, por otro, el PARTICULAR afirma que la incidencia ha quedado resuelta.

**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 09/04/2018.

Orange España Virtual, S.L.