

ACUERDO

Reunidos, a 09/07/2018, 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 las incidencias relativas a unos pedidos realizados a través del portal 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 los pedidos nº 120618O105185 y nº 260618O303563 (Televisor LG 32") los pasados 12 y 26 de junio, por importe de 119 Euros cada uno. Según alega el particular, a pesar de haber recibido confirmación del primer pedido, al intentar conocer el estado de su envío en la web de la reclamada comprobó que el mismo aparecía como no encontrado o inexistente. Por ello, realizó un segundo pedido y tuvo la misma incidencia, por lo que contactó con la empresa en varias ocasiones, sin que a fecha de la interposición de la reclamación le hayan ofrecido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega del segundo pedido según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 Orange, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 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, ha confirmado que el pedido objeto de la reclamación consta pendiente de stock y, por lo tanto, en el momento que exista disponibilidad del producto procederá a su entrega.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 09/07/2018.

Orange Espagne, S.A.U.