

## ACUERDO

Reunidos, a 10/09/2018, 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 la facturación de un servicio contratado 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 pasado 28 de julio el consumidor contrató el servicio "Descuento 30% x 12 meses en cuota de móvil" ofertado por la reclamada. Según alega el particular, dicho descuento se aplicó tan sólo durante 10 meses en lugar de 12 como se estipuló en las condiciones pactadas. No obstante, el consumidor afirma que, a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los requerimientos realizados, no ha obtenido una solución a su incidencia. No conforme, el reclamante solicita el abono de las cantidades cobradas indebidamente los dos últimos meses de permanencia en el servicio contratado.

**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, va a proceder al abono por importe de 14,4 Euros, correspondiente al descuento del 30% no aplicado, que se verá reflejado en la factura del 12/09/2018.

**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 10/09/2018.

Orange Espagne, S.A.U.