CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 14/04/2014, 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 el incumplimiento de las condiciones de una promoción ofertada a través del portal, 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 la recarga de 30 Euros con código 09513 el pasado 18 de marzo, basándose en las condiciones de la oferta que prevelan la recepción de un código para canjear para la compra de un móvil Sony Xperia M a 39 Euros + recarga de 30 Euros. No obstante, el particular afirma que, al canjear el código, el precio del móvil aparecía incrementado con respecto a la oferta inicial (89 Euros en lugar de 39 Euros), por lo que contactó con la reclamada en múltiples ocasiones. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita que se le respete la oferta inicial, esto es, adquirir el terminal Sony Xperia M al precio de 39 Euros + recarga de 30 Euros.

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 Orange, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 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, ha procedido al envío del pedido en la dirección facilitada por el PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 42.6 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 14/04/2014

P. A.º
En representación de Orange

Servicio al Cliente ORANGE
Orange Espagne, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital