



ACUERDO

Reunidos, a 20/03/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Vodafone España, 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 un servicio contratado a través del portal www.vodafone.es, del que es responsable Vodafone España, S.A.U. (en adelante Vodafone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 20150212S10505335000 (iPhone 6 I+ Tarifa Red M) por un importe inicial de 439,01 Euros y mensual de 20 Euros el pasado 11 de febrero. Según alega el particular, cuando realizó el pedido le incluyeron un servicio que no había contratado denominado "Nuevo Cada Año", consiguiendo que lo desactivaran. No obstante, tras recibir la factura, detectó dos cargos, uno por la cancelación del contrato de permanencia (176 Euros + I.V.A.), y otro por la cancelación del plan de precios de la tarifa (50 Euros + I.V.A.) que no estaban especificados en las condiciones de la oferta, por lo que contactó con la reclamada solicitando información sobre los mismos. No conforme, manifiesta que no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita el abono de los importes cobrados indebidamente, así como la cuantía cobrada por el servicio "Nuevo Cada Año".

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 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 Vodafone, 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, Vodafone habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe de las permanencias cobradas indebidamente.

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 Vodafone 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 20/03/2015.

Vodafone España, S.A.U.

Comité de Mediación de adigital