

## ACUERDO

Reunidos, a 08/05/2015, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal [www.vodafone.es](http://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 00014272775246280122 (Samsung Galaxy S6 + Tarifa Smart M) por un importe inicial de 189 Euros y mensual de 44 Euros, basándose en las condiciones de la oferta. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular contactó con la reclamada solicitando información sobre el estado del pedido, y desde la empresa le informaron que el envío se estaba procesando pero que el pack de accesorios debía solicitarlo al fabricante. Además, detectó un servicio "Nuevo cada año" que no se especificaba en las condiciones iniciales. No conforme, el reclamante solicita la desactivación del servicio no contratado, así como el envío del obsequio anunciado en la promoción.

**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 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 a la desactivación del servicio, así como a la aplicación de un 20 % de descuento durante cuatro (4) meses, a modo de sustitución del pack de accesorios, debido a la falta de disponibilidad.

**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 08/05/2015.

Vodafone España, S.A.U.