

## 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 la entrega defectuosa de 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 00014271127822110042 (Samsung Galaxy S6 + Red L + Cargador inalámbrico + Funda  
Clear View), basándose en las condiciones de la oferta (entrega asegurada). Según alega el particular,  
recibió el pedido fuera del plazo acordado, y comprobó que la Funda Clear no se correspondía con la  
anunciada en la oferta, ya que había recibido el modelo Cover. No conforme, el reclamante solicita la  
entrega inmediata del accesorio correcto, así como una compensación por la demora en la entrega.

**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 ha manifestado que se ha tratado de un  
error en cuanto al nombre de la funda Clear View publicada en el sitio web, ya que la imagen aportada  
por el fabricante corresponde a la funda Clear Cover. No obstante, ha procedido a la aplicación de un  
20% de descuento a nivel cuenta durante cuatro (4) meses, a modo de compensación.

**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.