

ACUERDO

Reunidos, a 14/05/2015, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a un pedido realizado 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 00014272754134360048 (Samsung Galaxy S6 + Smart S) el pasado 25 de marzo. Según alega el particular, tras recibir el contrato, comprobó que se había aplicado permanencia en tarifa y en la empresa, pero que ninguna llevaba aparejada penalización económica, por lo que, solicitó la restitución de la tarifa que tenía anteriormente y el abono del pago aplazado del terminal. Sin embargo, afirma que desde la reclamada le informaron que se procedería a realizar un cargo de 60 Euros por incumplimiento. No conforme, el reclamante manifiesta que dicha condición no se especificaba en las condiciones, por lo que solicita la exención de cualquier penalización o, en su caso, la devolución de la penalización que pudiera cargarse, así como el abono del importe del servicio desde el momento de solicitud de la baja, el pasado 15 de abril.

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 regularización de la factura, abonando los importes correspondientes a la penalización, a la tarifa y a la desactivación del servicio.

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 14/05/2015.

Vodafone España, S.A.U.