

ACUERDO

Reunidos, a 18/06/2015, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Xfera Móviles S.A. 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 la facturación de unos servicios contratados a través del portal www.yoigo.com, del que es responsable Xfera Móviles S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº EC0FAD (Samsung Galaxy A5 + Tarifa La SinFín) el pasado mes de mayo, y procedió a solicitar la baja a los pocos días. No obstante, el particular alega que, tras recibir la factura, comprobó que le habían cobrado el mes entero de tarifa, y no los días correspondientes a la prestación del servicio. Por ello, afirma que, tras contactar con la reclamada, le informaron que se trataba de una de las condiciones del contrato. No conforme, el reclamante manifiesta que dicha condición no se especificaba en el momento de la compra, por lo que solicita la rectificación de la factura, para así proceder al abono del importe correcto a los días de servicio prestado.

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 Yoigo, 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, por un lado Yoigo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la regularización de la factura y, el PARTICULAR, va a proceder al abono del importe correspondiente.

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 Yoigo 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 18/06/2015.

Xfera Móviles S.A.