

ACUERDO

Reunidos, a 28/07/2015, 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 un servicio contratado a través del portal www.yoigo.com, del que es responsable Yoigo (Xfera Móviles S.A.) (en adelante Yoigo - Tarifa SinFín), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº ED0F81 (Samsung Galaxy A5 + Tarifa La SinFín) el pasado 20 de mayo, y procedió a solicitar la baja al día siguiente. 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. No conforme, el particular alega que no se especifica ninguna condición acerca de la facturación del mes completo en el momento de la compra, por lo que solicita la rectificación de la factura y se proceda al abono de la cantidad que exceda.

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, Yoigo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, 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 28/07/2015.

Xfera Móviles S.A.