

## ACUERDO

Reunidos, a 15/02/2016, 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](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 particular realizó una recarga de su tarjeta prepago el pasado 18 de julio de 2015, por un importe de 5 Euros, acumulando un saldo de 259,15 Euros, basándose en las condiciones de la oferta. Por ello, el particular alega que, transcurridos los meses correspondientes antes de la caducidad de la tarjeta, contactó con la reclamada solicitando el abono de su saldo. No conforme, el reclamante afirma que desde la empresa le informaron que no procedía dicha opción, ofreciéndole la realización de una nueva recarga o el traspaso del saldo a otra tarjeta prepago nueva, por lo que solicita el reembolso del saldo, según las condiciones pactadas en el momento de la compra.

**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 va a proceder al abono del saldo correspondiente. Si bien, Vodafone ha manifestado que dicho reembolso conlleva un plazo determinado y un procedimiento concreto.

**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 15/02/2016.

Vodafone España, S.A.U.