

ACUERDO

Reunidos, a 11/03/2016, 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 las incidencias relativas a la facturación de un servicio contratado 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 00014236716314120056 (Terminal Samsung Galaxy Note 4 + Tarifa Red M) el pasado 11 de febrero, por un importe de 180,05 Euros más una cuota mensual de 32 Euros. Según alega el particular, desde la fecha de contratación del servicio se le ha estado cobrando un servicio denominado “Nuevo cada año”, que afirma no haber contratado. Por ello, manifiesta que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita el abono del importe cobrado por el citado servicio, así como el cese en el cobro del servicio para las siguientes facturas.

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 desactivación del servicio, así como a la regularización de las facturas comprendidas entre Febrero de 2015 y la próxima de ciclo 22/03/2016, procediendo al correspondiente ingreso.

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 11/03/2016.

Vodafone España, S.A.U.