

ACUERDO

Reunidos, a 28/05/2016, 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, la consumidora realizó el pedido nº 00014355754860940056 (Vodafone One) el pasado 27 de mayo de 2015, basándose en las condiciones de la oferta. Según alega la particular, tras recibir la segunda factura, comprobó que no le estaban aplicando el descuento del 20% durante los 3 primeros meses, además de incluir otro cargo por un servicio no activado por importe de 18 Euros y un último cobro por la televisión que no se correspondía con el coste cero de la oferta. No conforme, afirma que, tras contactar con la empresa solicitando información de lo ocurrido, no ha obtenido una solución satisfactoria, por lo que solicita el recálculo de las facturas desde la activación del servicio y el abono del importe cobrado indebidamente, así como la eliminación de la permanencia.

SEGUNDO.- Que la 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 ha manifestado que ha procedido al abono del importe de 108 Euros a través de transferencia bancaria, así como a la supresión del compromiso de permanencia sin coste alguno para la PARTICULAR.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 28/05/2016.

Vodafone España, S.A.U.