

ACUERDO

Reunidos, a 23/09/2016, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de DoctorSIM Mobile, S.L. 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 cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal www.doctorsim.com, del que es responsable DoctorSIM Mobile, S.L. (en adelante DoctorSIM), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor solicitó el servicio (Liberación móvil), basándose en las condiciones de la oferta, el pasado 9 de septiembre. No obstante la confirmación del pedido, el particular alega que desde la reclamada le informaron que no era posible la liberación del terminal, dado que no disponía de intentos posibles para realizarlo, pues estaban agotados los mismos. Sin embargo, afirma que, además, le informaron que no procedían a abonarle el dinero, puesto no ha sido debido a una incidencia de la empresa. No conforme, el reclamante solicita el reembolso del importe del pedido en la cuenta bancaria.

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 DoctorSIM, 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, DoctorSIM habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe correspondiente en la cuenta bancaria del 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de DoctorSIM 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 23/09/2016.

DoctorSIM Mobile, S.L.