

ACUERDO

Reunidos, a 20/10/2016, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Vodafone Ono, 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 la falta de confirmación de un pedido realizado a través
del portal www.ono.es, del que es responsable Vodafone Ono, S.A.U. (en adelante Ono), empresa
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido
(iPhone 7 Plus 128 GB + Línea S) el pasado 26 de septiembre, por un importe inicial de 135 Euros y
mensual de 27,27 y de 15,99 Euros. No obstante la confirmación del pago, la particular alega que, tras
contactar con la reclamada solicitando información sobre el estado del pedido, le informaron que no
constaba ninguna compra, remitiéndole a un número de atención al cliente del cual no obtuvo una
respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la cancelación del pedido y el abono del importe cargado,
así como el reembolso del importe de la llamada realizada.

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 Ono, 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, Ono, habiendo manifestado sus disculpas, ha
procedido a la devolución 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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha con el cumplimiento, por parte de
Ono 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 20/10/2016.

Vodafone Ono, S.A.U.