

## ACUERDO

Reunidos, a 27/12/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Telefónica Móviles 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 la falta de entrega de un pedido realizado a través del portal [www.movistar.es](http://www.movistar.es), del que es responsable Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante Movistar), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 0025716885 (Samsung Smart TV 43) el pasado 5 de diciembre, por un importe de 257 Euros. No obstante la confirmación del pedido y ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular alega que contactó con la reclamada en varias ocasiones sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita la entrega del aparato o la devolución del dinero.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Movistar, 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, Movistar ha procedido a la entrega del pedido en la dirección facilitada por el 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 Movistar 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 27/12/2016.

Telefónica Móviles España, S.A.U.