

ACUERDO

Reunidos, a 03/07/2017, 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 baja no tramitada de un servicio contratado a través del portal www.nubico.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 contrato los servicios de Nubico a través de la reclamada el pasado 4 de octubre. Alega el particular que la suscripción gozaba de un periodo de prueba gratuito de tres meses, por lo procedió a cancelar el servicio antes de dicho plazo. No obstante, afirma que la empresa reclamada procedió al cobro de las mensualidades posteriores a la fecha de cancelación, por lo que contactó con la misma, desde donde le informaron de que no tenían constancia de la baja. No conforme, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la devolución de los importes cobrados indebidamente.

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 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 va a proceder al abono del importe cobrado indebidamente, el cuál será reflejado en la factura de fecha de emisión 1 de agosto.

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 03/07/2017.

Telefónica Móviles España, S.A.U.