

ACUERDO

Reunidos, a 11/10/2017, por una parte, D . , 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 el incumplimiento relativo a las condiciones de un servicio contratado a través del portal 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, la consumidora contrató los servicios con nº de pedido 228777228116 el pasado 31 de mayo. Según alega la particular, la contratación se realizó bajo una promoción vigente hasta el mes de junio del año 2017, por lo que procedió a solicitar la baja el pasado mes de junio, ofreciéndole la reclamada la prórroga de las condiciones contratadas originalmente hasta el mes de febrero del año 2018. No obstante, afirma que en los meses de julio y agosto no se le aplicó la oferta, por lo que, tras contactar con la reclamada, le informaron que la misma era válida sólo hasta junio. No conforme, solicita el abono del importe cobrado indebidamente, así como la aplicación de la promoción hasta la fecha estipulada, o en su defecto, la baja del servicio a partir del próximo mes.

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 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 de 85.84 Euros, más impuestos, en la cuenta bancaria de la PARTICULAR, en concepto de promoción no aplicada sobre Adsl del Adsl del 28/05/17 al 18/09/17 correspondientes a las facturas del 10/07/17, 10/08/17, 10/09/17 y 10/10/17.

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 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 11/10/2017.

Telefónica Móviles España, S.A.U.