



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 10/05/2017, por una parte en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. 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 incidencias en la facturación tras la baja de un servicio contratado a través del portal www.yoigo.com, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº P170302105648 (Nubia Z11 Mini + Tarifa La del Cero 5 GB) el pasado 2 de marzo, por un importe de 99 Euros. El particular alega que, cuatro días después de efectuar dicha portabilidad sin permanencia, decidió cambiar a otra compañía, circunstancia que comunicó a la empresa para cursar la baja. El reclamante expone que se le efectuó un cargo en la cuenta por valor de la mensualidad completa, y no por la parte proporcional de los días que consumió el servicio. No conforme, solicita el abono de la diferencia.

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 Yoigo, 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, Yoigo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Yoigo 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 10/05/2017.

Xfera Móviles, S.A.