



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 20/09/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Vodafone 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 de las condiciones relativas a un servicio  
contratado a través del portal [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), del que es responsable Vodafone España, S.A.U. (en  
adelante Vodafone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el  
consumidor contrató los servicios con nº de pedido 00015016217692460050 el pasado 1 de agosto, por  
un importe mensual de 51,20 Euros. Según alega el particular, al tratar de activar la promoción  
adquirida "TV Online Fútbol" no le fue posible, y tras contactar con la reclamada, le informaron de que  
era incompatible con la promoción "TV Total". No conforme, solicita la activación de la promoción  
mencionada, u otra de similares características y contenido; que el servicio HBO se preste asociado al  
paquete "TV Total", según las condiciones pactadas; así como que estas gestiones no afecten a  
descuentos adquiridos con posterioridad al momento del alta.

**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 Vodafone, 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, Vodafone habiendo manifestado sus disculpas por  
las molestias ocasionadas, por un lado, ha procedido a la activación del paquete de fútbol con la  
promoción acordada, y por otro lado, respecto al canal HBO ha procedido a la activación del mismo.

**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  
Vodafone 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 20/09/2017.

Vodafone España, S.A.U.