

## ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2018, 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 reembolso del dinero relativo a 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 0026437546 (Samsung Galaxy J3 2016 Dorado) el pasado 20 de noviembre, por un importe de 121 Euros. Según alega el particular, tras la confirmación del pedido se percató de un error y según indicaciones de la reclamada y dado que no era posible la modificación una vez realizado, procedió a la anulación del pedido para realizar correctamente uno nuevo después. A fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido el abono del importe del pedido por lo que, solicita la devolución de manera inmediata.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) 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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe del pedido correspondiente la anulación 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 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 22/01/2018.

Telefónica Móviles España, S.A.U.