



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 28/12/2018, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Vodafone España, S.A.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 activación de un servicio no solicitado a través del portal 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 reclamante tiene contratada una línea prepago con la compañía reclamada. Según alega el particular, le fue facturado 3 Euros en cada uno de los últimos tres meses en concepto de datos móviles utilizados. No obstante, señala que no tiene contratado mencionado servicio, y a pesar de haber contactado con la reclamada en diversas ocasiones para inhabilitarlo y recibir soporte, no ha obtenido una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita el abono de los 9 Euros cobrados indebidamente, así como una mejora en los canales de atención al cliente.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Vodafone ha manifestado que ha aplicado las restricciones en la línea por lo que ya no se podrá conectar a Internet y que, asimismo, ha realizado el abono reclamado.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 28/12/2018.

Vodafone España, S.A.U.