



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 las incidencias relativas a una baja solicitada 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 un Plan estándar voz para fibra el pasado 14 de noviembre de 2017. Según alega el particular, tras solicitar la baja de los servicios de la compañía, recibió la factura nº RI0034750871 correspondiente al periodo comprendido entre el 22 de octubre y 21 de noviembre del 2018 habiendo quedado cancelado el 14 de noviembre. No conforme y dado que a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido una solución al respecto, solicita el abono de los días facturados erróneamente desde la fecha en la que se cancelaron los servicios.

**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 procedido a la baja de la línea y que ha realizado un total de abonos de 41,81 Euros, impuestos indirectos incluidos, que el PARTICULAR va a recibir mediante transferencia bancaria.

**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.