



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 01/02/2018, 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, D. 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 baja no tramitada de un servicio contratado a través del portal 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, la consumidora realizó el pedido nº 127409935617 (Fusión Contigo ADSL máxima velocidad) el pasado 6 de julio de 2017, por un importe de 55 Euros. Según alega la particular, el servicio incluía de forma gratuita dos líneas de móvil a las que no dio uso. Tras solicitar la baja del servicio en octubre, le continuaron cobrando el servicio de ambas líneas debido a que según le indicaron, la baja oficial tardaría aproximadamente más de un mes y por consiguiente, hasta la fecha, debería hacerse cargo de dichos cobros. No conforme, solicita la baja inmediata y la devolución de los importes cobrados indebidamente.

SEGUNDO.- Que la 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 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 de los importes cobrados indebidamente en la cuenta bancaria facilitada por la PARTICULAR.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 01/02/2018.

Telefónica Móviles España, S.A.U.