

ACUERDO

Reunidos, a 09/02/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Vodafone Enabler España, S.L. 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 las limitaciones no especificadas en el momento de la compra a través del portal www.lowi.es, del que es responsable Vodafone Enabler España, S.L. (en adelante Lowi), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató los servicios de la reclamada el pasado 20 de diciembre. Según alega el particular, tras formalizar la contratación (internet fibra + portabilidad de otra línea de teléfono) desde la empresa le informaron que la cuota de la línea que ya tenía contratada con anterioridad iba a incrementarse a 16 Euros al mes. No conforme, afirma que solicitó la baja de todos los servicios contratados, y solicita que se le cobre de la línea que tenía contratada previamente lo correspondiente del día 10 de enero hasta el 17 de enero de 2018.

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 Lowi, 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, Lowi, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe de 5,48 Euros a través de transferencia bancaria, correspondiente al prorrateo de la tarifa contratada y dada de baja por el 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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Lowi del compromiso aceptado en el punto 4º de este acuerdo de mediación y, en consecuencia, se compromete a desistirse 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 09/02/2018.

Vodafone Enabler España, S.L.