

ACUERDO

Reunidos, a 14/02/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. 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 incidencias relativas a un servicio contratado a través del portal www.yoigo.com, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora formalizó el contrato de alta nº 152907B (Servicio de telefonía móvil + Samsung Galaxy S8) el pasado 8 de diciembre de 2017. Según alega la particular, ante la falta de entrega del producto adquirido y las incidencias ocurridas durante el procedimiento de portabilidad de la línea telefónica, contactó con la reclamada en numerosas ocasiones, sin que a fecha de la interposición de la reclamación haya recibido una solución satisfactoria. No conforme, solicita una compensación por las molestias ocasionadas equivalente a la exención del pago de la cuota mensual durante seis meses o, en su defecto, a la cancelación de la cláusula de permanencia.

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 Yoigo, 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, Yoigo, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la entrega del pedido y a la ampliación del descuento del 20% sobre la tarifa contratada hasta junio de 2018, y va a proceder al reembolso del importe correspondiente al duplicado de la tarjeta SIM.

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 Yoigo 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 14/02/2018.

Xfera Móviles, S.A.