



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 21/02/2018, 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 la cancelación unilateral de un pedido realizado 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, el consumidor realizó el pedido nº 151E256 (iPhone X 256 GB) el pasado 4 de diciembre de 2017, por un importe de 1.098 Euros. Según alega el particular, a pesar de haber abonado un cargo inicial de 179 Euros, desde la reclamada le informaron que no podían proceder a la entrega del terminal debido a la falta de existencias. No obstante, afirma que aún no le han reintegrado el importe pagado, y a pesar de haber contactado en diversas ocasiones con la empresa, no ha recibido una respuesta satisfactoria a su incidencia. No conforme, solicita el reembolso del dinero correspondiente.

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 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, ha procedido al abono del importe del pedido cancelado.

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 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 21/02/2018.

Xfera Móviles, S.A.