

ACUERDO

Reunidos, a 26/03/2018, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Vodafone España, S.A.U., 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 la facturación de un pedido formalizado a través del portal 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 formalizó el contrato de alta de servicio el pasado 26 de julio de 2017. No obstante la confirmación de la baja del servicio y la liquidación de las deudas pendientes, el particular alega que recibió un cargo bancario de 100, 49 Euros por parte de la reclamada. No conforme, solicita el abono del importe cobrado indebidamente, así como una revisión de los tres primeros meses de facturación del servicio.

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 Vodafone, 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, Vodafone, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la baja de los servicios solicitados con fecha 19.03.2018 y al recálculo de sus facturas y abono del importe de 325,13 Euros una vez descontado el importe pendiente de 100,49 Euros.

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 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 26/03/2018.

Vodafone España, S.A.U.