



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 17/08/2018, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Telefónica Móviles 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado a través del portal [www.tuenti.es](http://www.tuenti.es), del que es responsable Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante Tuenti), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató los servicios de la reclamada el pasado 28 de mayo de 2015 con número de línea 684393388. Según alega el particular, la aplicación "Voz Digital" a través de la que funciona la empresa presenta importantes fallos de funcionamiento que imposibilitan la utilización correcta y completa de los servicios contratados. Asimismo, el reclamante afirma que la reclamada ha efectuado cobros no autorizados en su cuenta bancaria ascendientes a un importe total de 50 Euros. No conforme, el particular solicita la solución de los problemas de comunicación que presenta su línea, una compensación por las molestias ocasionadas, el abono de los créditos indebidamente cobrados, así como la mejora de la aplicación mencionada, de manera que cumpla con las condiciones ofertadas.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 Tuenti, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Tuenti, a modo de gesto comercial, va a proceder a la activación de un saldo por valor de 50 Euros en la línea prepago del particular.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 Tuenti 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 17/08/2018.

**Telefónica Móviles España S.A.U.**  
Dirección de Desarrollo de Negocio Multimarca  
C.I.F. A78923125  
C/ Jordán nº 11-2º Planta  
28010 -Madrid