



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 04/12/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, 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 la baja no tramitada de un servicio contratado a través del portal www.movistar.es, del que es responsable Telefónica Móviles España, S.A.U. (en adelante Movistar), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 183068161817 (Fibra óptica 50Mb + Línea fija + Internet) el pasado 18 de diciembre de 2017, por un importe de 37,30 Euros. Según alega el particular, solicitó en varias ocasiones la baja del servicio. No obstante, el consumidor afirma que, a fecha de interposición de la reclamación, la misma no se ha hecho efectiva. No conforme, el reclamante solicita la baja inmediata del servicio, así como la ausencia de cargos a partir del mes de septiembre, momento a partir del cual se dejaron de utilizar los servicios contratados y se instó su cese.

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 Movistar, 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, Movistar ha procedido a tramitar la baja definitiva y con fecha de retroactividad de la baja de 6 de septiembre de 2018.

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 Movistar 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 04/12/2018.

Telefónica Móviles España, S.A.U.