

ACUERDO

Reunidos, a 05/11/2018, 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, la consumidora realizó el pedido nº 450617947817 (Fibra Óptica 50Mb) el pasado 28 de septiembre, por un importe de 32,30 Euros durante 12 meses y 55,40 Euros al mes en adelante. Según alega la particular, el pasado 2 de octubre, ya superados los 12 meses de permanencia, contactó con la reclamada para darse de baja del servicio contratado, desde donde le confirmaron que la misma se haría efectiva el 4 de octubre, día en el que de hecho, la consumidora afirma dejar de percibir el servicio. No obstante, asegura que la empresa le ha cobrado dicha prestación hasta el 9 de octubre, pues, según una conversación mantenida con posterioridad, le notificaron que la fecha prevista para el cese constaba prevista a 11 de octubre. No conforme, la reclamante solicita el abono de la cantidad indebidamente embolsada.

SEGUNDO.- Que la 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 va a proceder al abono de 8,31 Euros (+IVA) correspondiente a los importes cobrados del 4 al 9 de octubre en una factura que se emitirá el próximo 25 de noviembre.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 05/11/2018.

Telefónica Móviles España, S.A.U.