

## ACUERDO

Reunidos, a 14/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Telefónica Móviles España, S.A.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, 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 realizada a través del portal [www.movistar.es](http://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, con fecha de 23 de septiembre, procedió a recargar su línea de prepago desde la aplicación de la reclamada, pero le notificaba de un error, por lo que procedió a intentarlo en varias ocasiones con el mismo resultado. No obstante, al día siguiente, comprobó que la reclamada sí que había realizado los cargos de cada una de las transacciones, un total de 110 Euros. Por ello, el particular contactó con la empresa para informar de la incidencia, la cual alega que solo le constan dos recargas. No conforme, solicita el importe de 110 Euros por los cargos indebidos realizados.

**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 manifestado que las cantidades reclamadas no han sido cobradas, por lo que el PARTICULAR ha realizado las gestiones oportunas con su entidad bancaria para recuperar dichas cantidades.

**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 14/01/2019.

Telefónica Móviles España, S.A.U.