

ACUERDO

Reunidos, a 27/12/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de Vodafone Enabler España, S.L. 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 la anulación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.lowi.es, del que es responsable Vodafone Enabler España, S.L. (en adelante Lowi), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 1231539 (Tarifa Lowi 4G) el pasado 19 de noviembre, adhiriéndose a la promoción Black Friday. Según alega la particular, la reclamada ofertaba que, al realizar la portabilidad a su compañía, regalaba un dispositivo móvil Huawei p20 Lite. No obstante, tras varios requerimientos por parte del particular, desde la reclamada le informaron que no podían servirle el artículo por falta de stock. No conforme, solicita la entrega inmediata del dispositivo contratado.

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 Lowi, 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, Lowi ha manifestado que han contactado con la PARTICULAR para confirmarle que han ampliado la promoción y que van a realizar la entrega del terminal.

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 Lowi 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 27/12/2018.

P.A. Responsable del Centro de
Atención al Cliente
Vodafone Enabler España, S.L.