

## ACUERDO

Reunidos, a 07/01/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Vodafone 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 el cumplimiento defectuoso de una oferta contratada a través del portal [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es), del que es responsable Vodafone España, S.A.U. (en adelante Vodafone), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 9000000024160 (Vodafone One) el pasado 10 de junio, teniendo un 50% de descuento y compromiso en fibra durante 12 meses. Según alega el particular, desde la reclamada le han estado cobrando el servicio SecureNet que se anunciaba como gratuito. Debido a ello, se puso en contacto con la empresa para requerir el descuento que se había pactado, desde la que le informaron que se realizaría en la próxima factura. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación sigue sin hacer efectivo dicho descuento. No conforme, solicita la aplicación de la oferta contratada, además de la desactivación del servicio SecureNet.

**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 Vodafone, 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, Vodafone ha manifestado que el producto denominado SecureNet se desactivó con fecha de 22/11/2018 y que ha procedido a dos abonos, respectivamente de 2,01 Euros y de 1 Euro, ambos con impuestos indirectos incluidos.

**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 Vodafone 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 07/01/2019.

Vodafone España, S.A.U.