

ACUERDO

Reunidos, a 16/01/2019, 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 cobro indebido de unas cantidades relativas a una línea de teléfono contratada a través del portal 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 recibió una factura de su línea móvil RED M con unas partidas relacionadas con servicios no solicitados de "Pagos a Terceros". Por ello, afirma que contactó con la reclamada en numerosas ocasiones sin haber obtenido, a fecha de la interposición de la reclamación, solución alguna. No conforme, solicita el reembolso de las cantidades cobradas indebidamente.

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, a pesar de que los servicios de Pagos a Terceros, son ajenos a la empresa, ha procedido al reembolso del dinero a través de transferencia bancaria y que asimismo, va a comprobar que en la factura de enero no aparezcan los cargos reclamados.

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 16/01/2019.

Vodafone España, S.A.U.