

ACUERDO

Reunidos, a 24/01/2019, 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 un pedido realizado 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, el consumidor realizó el pedido nº 89/9077 (Pack Fusión ADSL) el pasado 8 de agosto de 2018, basándose en las condiciones de la oferta. Según alega el particular, debido a que la línea de su domicilio no cumplía con las condiciones técnicas necesarias para lo contratado, decidió migrar de compañía momento en el cual la reclamada comenzó a facturar por las dos líneas móviles que no llegó a activar. No obstante, contactó con la reclamada desde donde le indicaron que el pack llevaba asociado esas dos líneas que se activaban a los siete días de proceder al alta y que para solicitar la baja debía ponerse en contacto con el 1004 o bien en su área privada siguiendo las indicaciones que le facilitaron. A fecha de interposición de la reclamación no ha recibido una solución, por lo que solicita el abono del importe facturado desde la fecha de baja.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe total de 63,80 Euros.

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 24/01/2019.

Telefónica Móviles España, S.A.U.