

ACUERDO

Reunidos, a 20/02/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Xfera Móviles, S.A. 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 de un servicio contratado a través del portal yoigo.com, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Yoigo), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor alega que realizó un viaje a Sudamérica y comprobó, tras el mismo, que le habían cargo un importe de 163 Euros por datos. No conforme, manifiesta que no utilizó Internet, y que además, tuvo el roaming desactivado. Por ello, solicita el abono de la cantidad cobrada en exceso.

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 Yoigo, 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, Yoigo habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono del importe total de 124,83 Euros relativo a las conexiones a internet en el extranjero cobradas en 12/2018 y 01/2018. En relación a la diferencia de importe hasta 163 Euros corresponde a las llamadas y SMSs.

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 Yoigo 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 20/02/2019.

Xfera Móviles, S.A.