

## ACUERDO

Reunidos, a 27/02/2019, 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 la cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal \_\_\_\_\_, 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 de un teléfono móvil (Samsung Galaxy S9 + 64 GB Black) el pasado 1 de octubre, por un importe de 18 Euros al mes durante 24 meses con 18 meses de permanencia. No obstante, la confirmación del pedido, el particular afirma que desde la reclamada le informaron de que no podían servirle el producto, sin motivo ni previo aviso. No conforme, el reclamante compró otra terminal a precio de 22 euros al mes, por lo que solicita tener la misma tarifa inicial.

**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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al envío de la cantidad de 34,50 Euros, importe relativo a la diferencia de las cuotas activadas. En referencia al 50% de descuento que el PARTICULAR ha indicado, una vez revisadas las facturas emitidas, va a proceder al abono de 57 Euros, correspondiente al descuento no aplicado.

**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 27/02/2019.

Vodafone España, S.A.U.