

ACUERDO

Reunidos, a 13/03/2019, 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 servicio contratado a través del portal <http://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 65389662418 (Fusión total plus X2 con 4 líneas 600Mb + paquete extra TV) el pasado 23 de diciembre, por un importe de 244,70 Euros. Según alega el particular, tras la contratación comprobó que por error contrató el canal PlayBoy por lo que procedió a solicitar la baja de manera instantánea. A pesar de ello, se facturó erróneamente. No conforme, solicita el abono del importe 2,89 más IVA y compensación por las molestias ocasionadas.

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 a la baja del paquete que contiene un canal no deseado y al reintegro del importe facturado desde diciembre hasta fecha 1 de Marzo de 2019. Por otro lado, ha abierto una reclamación para el próximo abono del importe del mes de abril equivalente al importe del mismo concepto.

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 13/03/2019.

Telefónica Móviles España, S.A.U.