

ACUERDO

Reunidos, a 04/04/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Repsol, 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 www.repsol.com, del que es responsable Repsol, S.A. (en adelante Repsol), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor contrató los servicios de la reclamada el pasado 31 de octubre de 2018 en base a las condiciones de oferta. Según alega el particular, al recibir las facturas correspondientes entre los periodos de enero y marzo comprobó que no se le aplicó la tarifa contratada, por lo que se puso en contacto con la empresa en numerosas ocasiones sin obtener una respuesta satisfactoria. No conforme, solicita la aplicación de la tarifa y la corrección de la fecha del contrato.

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 Repsol, 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, Repsol ha manifestado que debido a un error en la interpretación de la solicitud del PARTICULAR, ha manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas y que como compensación va a proceder al abono en su cuenta de 2,63 Euros para de esta forma compensar la diferencia de precios entre la tarifa contratada y la que solicitó y de 9,71 Euros como compensación por la pérdida por haber gestionado el contrato en un momento posterior a la fecha en el que el PARTICULAR lo envió. Que le va a enviar un cheque de El Corte Inglés por valor de 40 euros para compensar este malentendido.

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 Repsol 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 04/04/2019.

Repsol, S.A.