

ACUERDO

Reunidos, a 24/04/2019, 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 el cumplimiento defectuoso de una promoción sobre un pedido realizado a través del portal www.vodafone.es, 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 dos pedidos nº 404-4636585-5933149 y 4046814278-4994758 (Suscripción en Amazon Prime) el pasado 9 y 7 de diciembre por 0 euros. Según alega el particular, se acogió a una promoción la cual cumplía las condiciones para el alta de dicha suscripción era gratis y en febrero desde la reclamada son canceladas las mismas. No obstante, el reclamante afirma que contactó con la empresa y desde ésta no le ofrecen solución alegando que la promoción caducó y no es posible su reactivación. No conforme, solicita que sean reactivadas las suscripciones hasta la fecha de aniversario de la promoción o en su defecto, nuevas altas de las mismas.

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 ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes y, por otro, va a proceder a la activación del servicio de Amazon Prime.

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, 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 24/04/2019.

Vodafone España, S.A.U.