

ACUERDO

Reunidos, a 02/07/2019, 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 sobre un pedido realizado a través del portal <http://pago.masmovil.com/collection/index.html>, del que es responsable Xfera Móviles, S.A. (en adelante Masmóvil), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó una recarga de teléfono del nº 681686405, con fecha de 27 de enero, por un importe de 25 Euros. Según alega el particular, tuvo una incidencia en el momento de efectuar el pago con su tarjeta Bankia acabada en 3414 por lo que, lo realizó con tu tarjeta Wizink acabada en 2176 y también produjo un error imposibilitando la recarga. Tras contactar con la reclamada le informaron que al no ser un teléfono prepago no podía realizar recargas en él y por tanto, le facilitó la tarjeta directamente al empleado para que fuera cargado 9,11 Euros en concepto de deuda pendiente. Afirma que, comprobó el extracto de las tarjetas y tenía cargados los importes de las incidencias y a fecha de la interposición de la reclamación, no les constan recargas. No conforme, solicita el reembolso de las recargas realizadas.

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 Masmóvil, 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, Masmóvil habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono de los dos importes de 25 Euros cada uno.

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 Masmóvil 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 02/07/2019.

Xfera Móviles, S.A.