CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 21/02/2014, por una parte, . en nombre y representación propia y, por otra , en nombre y representación de Vodafone España, S.A.U. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, . 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 imposibilidad de participar en la promoción aparejada a la compra de un producto realizada 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 el pedido nº 00013886567716431512 (Smartphone Samsung Galazy Note 3) por un precio total de 159 Euros el pasado 2 de enero, que llevaba aparejada una promoción que finalizaba el 7 de enero. Según afirma el particular, pese a inscribirse en la promoción del 7 de enero, su participación le fue denegada ya que en la factura figuraba como fecha de compra del terminal el 9 de enero pese a haberlo adquirido el día 2. No obstante, el reclamante se inscribió en otra promoción de las mismas características el día 10 de enero que comenzaba el 9 del mismo mes, pero no pudo optar a la misma ya que figuraba inscrito en la primera. Según alega el consumidor, debido a estos problemas contactó con la empresa para solicitar que borraran el IMAI de su terminal de la primera oferta para optar a la segunda, pero le comunicaron que no cumplía las condiciones de la promoción ya que la factura estaba fuera de fecha. No conforme, solicita que se le permita acceder a la promoción.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (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 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Vodafone ha manifestado que continuando sin respuesta por parte del organizador de la promoción y que en aras del principio de transparencia y por las molestias ocasionadas, va a proceder a abonar el importe del pedido en la cuenta bancaria del PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 21/02/2014.

Vodafone España, S.A.U.

Pablo

Comité de Mediación de adigital