



ACUERDO

Reunidos, a 31 de agosto de 2007, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra, _____, en nombre y representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECCEM - FECEMD), _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada el pasado 22 de agosto de 2007 por _____ transmitiendo su malestar por el cobro indebido de 90 Euros relativos a una *Tarjeta Prepago 30d WiFi* ofrecida a través del portal www.telefonicaonline.com, del que es responsable TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante, TELEFÓNICA). Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR intentó contratar el servicio el pasado 6 de agosto, que no le resultó posible al no ser cliente de la compañía. No obstante, el consumidor afirma que en extracto bancario apareció el cobro de 90 Euros por parte de la reclamada, cuya devolución solicita.

SEGUNDO.- Así las cosas, el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y de Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a TELEFÓNICA, ésta acepta los términos de la misma y, 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, TELEFÓNICA se compromete a la devolución de los 90 Euros objeto de la reclamación 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 TELEFÓNICA, 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.

SEPTIMO.- 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 31 de agosto de 2007.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

AECCEM - FECEMD