



## ACUERDO

Reunidos, a 14 de junio de 2004, por una parte, D. . . . . en nombre y representación propia y, por otra, D. . . . . en nombre y representación de WANADOO ESPAÑA, S.L., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE - FECEMD), D. . . . . con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

## ACUERDAN

**PRIMERO.-** Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por D. . . . . (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por la posible incorrección en la facturación de un servicio de acceso a Internet contratado a través del portal [www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es), del que es responsable WANADOO ESPAÑA, S.L., (en adelante, WANADOO). El PARTICULAR manifiesta que tenía suscritos dos contratos "Tarifa Plana", hasta que en diciembre de 2003 solicitó la cancelación de uno de estos. En abril de 2004, le fue requerido el abono de 23,08 Euros bajo el concepto "Nuevos cargos", creyendo el PARTICULAR que correspondía a una nueva mensualidad del contrato cancelado, por lo que en varias ocasiones intentó contactar con WANADOO para solicitar una aclaración sobre la procedencia del abono sin lograr establecer comunicación con la empresa en ninguna de ellas.

**SEGUNDO.-** Que el particular considera que se ha podido producir una vulneración del artículo 13 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en relación con el artículo 1278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a WANADOO, ésta manifiesta que el requerimiento de pago corresponde a la cuota mensual de diciembre de 2003, cuyo abono fue rechazado por el PARTICULAR en enero y marzo de 2004. No obstante lo anterior y como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, y una vez aclarada la procedencia del importe, el PARTICULAR se compromete a abonar 23,08 Euros en concepto de cuota de abono de diciembre de 2003.

**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 WANADOO, 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 14 de junio de 2004.

D. . . . .

D. . . . .  
Wanadoo España, S.L.

D. . . . .  
AECE - FECEMD