



## ACUERDO

Reunidos, a 20 de febrero de 2004, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de WANADOO ESPAÑA, S.L., ante el Director de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico (AECE - FECEMD), 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) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por la solicitud de cobro de un contrato de servicio de acceso a Internet que no llegó a ser suscrito, pese a la cumplimentación de un formulario informativo sobre el mismo disponible en el portal [www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es), del que es responsable WANADOO ESPAÑA, S.L. (en adelante, WANADOO), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE,

**SEGUNDO.-** Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 14 (Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación) y 15 (Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, según los cuales "Los oferentes que realicen transacciones comerciales con los consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, deberán informar claramente sobre los pasos a seguir para la adquisición del bien o la contratación de servicio ofrecido." e "Inmediatamente después de la aceptación por el consumidor de la adquisición del bien o la contratación del servicio, el oferente deberá enviarle un acuse de recibo, o facilitarle la descarga o impresión de un documento justificativo de la adquisición o contratación realizada (...)".

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a WANADOO, 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 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, WANADOO se compromete a cancelar la deuda generada por el requerimiento de cobro de las cuotas reclamadas.

**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 20 de mayo de 2004.

WANADOO ESPAÑA, S.L.

AECE - FECEMD