



## ACUERDO

Reunidos, a 23 de noviembre 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 el requerimiento indebido del pago de las facturas correspondientes a las mensualidades de agosto,  
septiembre y octubre de 2004, por un servicio de acceso a Internet a través de ADSL 256/128 contratado  
a través del portal [www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es), del que es responsable la empresa WANADOO ESPAÑA, S.L. (en  
adelante, WANADOO). El PARTICULAR manifiesta que el servicio de conexión a Internet dejó de  
funcionar el 17 de agosto de 2004, por lo que solicitó la baja del servicio en dos ocasiones, hecho que no  
se hizo efectivo. Por ello, alega la improcedencia del requerimiento de pago además de solicitar la  
liberación de la línea.

**SEGUNDO.-** Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 13 del  
Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, según el cual "*Las actividades de  
contratación de bienes o servicios con consumidores realizadas a través de medios electrónicos de  
comunicación a distancia deben respetar la normativa legal vigente y, de manera especial, los valores,  
derechos y principios reconocidos en la Constitución.*" en relación con el artículo 1.278 del Código Civil,  
en base al que "*los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado,  
siempre que en ellos concurren las condiciones esenciales para su validez.*"

**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 anular las facturas  
pendientes -correspondientes a los meses de agosto, septiembre y octubre de 2004-, así como a liberar la  
línea telefónica.

**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 23 de noviembre de 2004.

WANADOO ESPAÑA, S.L.

AECE - FECEMD