



ACUERDO

Reunidos, a 7 de febrero de 2005, 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, el PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por la falta de prestación del servicio de acceso a Internet ADSL contratado a través del portal www.wanadoo.es, del que es responsable la empresa WANADOO ESPAÑA, S.L., así como por el cobro indebido de 52,90 Euros.

La particular, en el plazo estipulado de 15 días después de la contratación, recibió el *kit autoinstalable* en su domicilio. Pese a varios intentos de conexión fallidos en los que obtuvo la asistencia del servicio técnico, la empresa aseguró que la conexión funcionaría con un *router*, por lo que se ofreció su envío a la consumidora -sin coste alguno- en 7 días. Según se desprende de la reclamación, una vez transcurrido el plazo pactado sin recibir el *router*, la particular solicitó la baja del servicio, sin haber hecho uso del mismo. Por ello, solicita a la empresa el reembolso de la cantidad pagada, consistente en 52,90 Euros.

SEGUNDO.- Que el particular considera que se ha producido una vulneración del artículo 13 (Principio de legalidad) 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*", en relación con el artículo 1.258 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a WANADOO, ésta acepta 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 la devolución de las facturas pagadas, que ascienden a 52,90 Euros, correspondiendo la primera al período del 4 al 30 de noviembre del 2004 -Ref. WFV1103-04205094, con un importe de 28.06 €-, y la segunda al período del 1 al 31 de diciembre del 2004 -Ref. WFV1203-04234032, con un importe de 27.84 €-.

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 7 de febrero de 2005,

WANADOO ESPAÑA, S.L.

AECE - FECEMD