



## ACUERDO

Reunidos, a 11 de mayo de 2005, por una parte \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_ en nombre y representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A., 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 falta de entrega de un Lápiz de Memoria ofrecido como obsequio al contratar un servicio de acceso a Internet ADSL a través del portal [www.telefonicaonline.com](http://www.telefonicaonline.com), del que es responsable la empresa TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A., compañía adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante TELEFÓNICA). Según expone el PARTICULAR, el pasado 13 de septiembre de 2004 contrató un servicio de acceso a Internet durante una promoción durante el mes de septiembre, en la que la contratación se obsequiaba con un Lápiz de Memoria. El PARTICULAR remitió numerosos correos electrónicos a la empresa exigiendo el obsequio pero pese al transcurso de 7 meses desde la contratación, el Lápiz de Memoria no le ha sido entregado. Por ello, solicita a la empresa la entrega inmediata del bien.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que se ha producido una vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto del artículo 13 (Principio de legalidad), en relación con el artículo 33 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.

**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 31.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, TELEFÓNICA se compromete a remitir el Lápiz de Memoria, sin costes de servicio a domicilio a más tardar el 11 de mayo de 2005.

**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 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 11 de mayo de 2005.

AECE - FECEM

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A