



#### ACUERDO

Reunidos, a 9 de diciembre de 2005, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A., ante el Director Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECEM - 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) el 2 de noviembre de 2005, por la falta de devolución de 216,79 Euros correspondientes al período en que no pudo disfrutar de un servicio de acceso a Internet ADSL 512 Módem contratado a través del portal [www.wanadoo.es](http://www.wanadoo.es) del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A. (en adelante FRANCE TÉLÉCOM), compañía adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el pasado mes de mayo el Módem incluido en el servicio contratado de acceso a Internet se le estropeó por lo que, según afirma el PARTICULAR, solicitó repetidamente su sustitución pero no recibió respuesta, por lo que decidió solicitar la baja por teléfono. En la conversación telefónica, la reclamada se comprometió a enviarle un nuevo Router gratuitamente pero transcurrido un amplio plazo sin recibirlo solicitó un cambio de servicio que llevaba incluido otro Router nuevo. El PARTICULAR afirma no haber recibido el Router pese a haber reclamado a la empresa por lo que solicita la devolución de las cuotas pagadas durante el período desde que se le estropeó el Módem (mayo) y septiembre, que asciende a 217,15 Euros.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer una vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a FRANCE TÉLÉCOM, 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 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, FRANCE TÉLÉCOM se compromete a la devolución de las cuotas pagadas por el PARTICULAR, durante el período de tiempo de mayo a septiembre, que asciende a la cantidad de 217,15 Euros, así como al envío en el plazo de 10 días, de un Router de cuatro puertos con Wi-fi. Por último, FRANCE TÉLÉCOM acepta regalarle como detalle comercial tres cuotas gratuitas del servicio ADSL Navegable 512 para los meses de noviembre, diciembre y enero.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 FRANCE TÉLÉCOM, 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 9 de diciembre de 2005.

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.

AECEM- FECEMD