



ACUERDO

Reunidos, a 21 de febrero de 2006, 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 y Marketing Relacional (AECM - FECMD), con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por de (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por el cobro indebido de determinadas cantidades así como por la falta de sustitución de un Módem "Zyxel" incluido en un servicio de acceso a Internet ADSL 24 horas Básico con Llamadas Nacionales, contratado a través del portal www.telefonicaonline.com, del que es responsable TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. (en adelante TELEFÓNICA) –compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según se desprende de la reclamación, a la llegada del Módem Router Inalámbrico, el PARTICULAR afirma que se encontraba en mal estado pero que la compañía reclamada no se quiso hacer cargo de su sustitución, remitiendo al particular a la empresa fabricante del mismo. Asimismo, según alega el particular, la empresa ha procedido a cobrarle indebidamente 34,95 Euros por dicho Módem que, de acuerdo con la oferta a la que se acogió, debía ser gratuito. Por otro lado, el particular solicita a TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A. la devolución de la cuota comprendida entre el 25 y el 30 de octubre, ya que no pudo utilizar el servicio hasta el día 1 de noviembre por causas no imputables a él. Por último, el consumidor solicita a la empresa reclamada que la factura indebidamente emitida de 125,63 Euros le sea abonada y emitida una nueva correctamente, de forma que el impago de los 125,63 Euros no suponga el corte de la línea, tal y como le ha sido avisado.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de las normas del Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva, en concreto de los artículos 19 (Reparación y Sustitución de bienes de consumo) y 14 (Principio de Legalidad), en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a TELEFÓNICA, 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, TELEFÓNICA se compromete al abono de la factura emitida incorrectamente, a la devolución de la cuota indebidamente cobrada.

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 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 21 de febrero de 2006.

AECM - FECMD

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.