



### ACUERDO

Reunidos, a 24 de marzo de 2006, 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 pasado 20 de febrero de 2006, por el cobro indebido de 23,08€ por un servicio de acceso a Internet Tarifa Plana 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 PARTICULAR solicitó la baja del servicio por teléfono a mediados de mes de noviembre de 2005, asegurándole la reclamada que le emitiría una factura por los servicios prestados hasta el 29 de noviembre de 2005. No obstante, el particular afirma haber recibido facturas por los meses posteriores, lo que muestra que la baja no ha sido efectiva. Por ello, el reclamante solicita la devolución de 23,08€ pagados indebidamente en concepto del mes de diciembre y la anulación de todas las facturas emitidas también indebidamente.

**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 de 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 anular las facturas correspondientes a diciembre de 2005 y enero de 2006, por importes de 23.08€ cada una de ellas, así como proceder a la devolución de la factura del mes de febrero de 2006, recibiendo el PARTICULAR un reembolso de 23.08€.

**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 24 de marzo de 2006.

AECEM- FECEDM

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.