



## ACUERDO

Reunidos, a 17 de mayo 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 de Asuntos Legales de la Asociación Española de Comercio Electrónico y Marketing Relacional (AECM - FECM), \_\_\_\_\_, 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 el requerimiento indebido de pago de cantidades posteriores a la solicitud de baja de un el servicio de acceso a Internet TP *Navegable 24 Horas Ciudad*, así como por la falta de devolución de 16€ más IVA indebidamente cobrados por un servicio de acelerador no disfrutado, todo ello 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 queja remitida a esta Secretaría, el reclamante solicitó la baja del servicio con fecha de 15 de agosto de 2005 a través de correo postal y el día 28 de agosto, a través de teléfono. No obstante, el particular afirma haber recibido facturas posteriormente por dicho servicio. Asimismo, el consumidor reclama por la falta de devolución de 16€ más IVA en concepto de un servicio de acelerador del que asegura no haber llegado a disfrutar durante 8 meses. Por ello, el reclamante solicita a FRANCE TÉLÉCOM la efectividad de la baja, la cancelación de la deuda que la empresa le reclama indebidamente, así como la devolución de las cantidades en concepto del Acelerador.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración de los artículos 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, 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 reembolsar en la cuenta bancaria del particular el importe de 158.34€, a anular las facturas generadas indebidamente y a dar de baja definitivamente el servicio.

**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 17 de mayo de 2006.

AECM - FECM

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.