



## ACUERDO

Reunidos, a 20 de diciembre de 2006, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra, \_\_\_\_\_, en nombre y representación de TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. ante el Director de 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 de \_\_\_\_\_ (en adelante, PARTICULAR) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE por el cobro indebido de 123,63 Euros correspondientes a un TRAC (Tecnología Radioeléctrica) en relación con el servicio de línea telefónica contratado a través del portal [www.telefonicaonline.com](http://www.telefonicaonline.com), del que es responsable TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U. (en adelante TELEFÓNICA) –compañía adherida a CONFIANZA ONLINE-. Según se desprende de la reclamación el particular contrató gratuitamente el servicio el pasado 12 de junio, acogiendo a una oferta publicitada en el portal de la compañía. Posteriormente, la reclamada remitió dos cartas al consumidor ofreciéndole como alternativa a la línea ordinaria, un aparato TRAC sin comunicarle que éste conllevaba un coste. No obstante, al recibir la factura de 123,63 Euros correspondientes al aparato, el particular lo devolvió a la empresa y solicitó la devolución del dinero que le habían cargado a su cuenta corriente. No obstante, al no haberse producido, el consumidor solicita la activación de la línea de teléfono ordinaria y que la devolución de los 123,63 Euros pagados.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la 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 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 a la devolución de 92,25 Euros por la cuota de alta, el PTR y la instalación del PTR. En cuanto a los 27,05 Euros restantes, TELEFÓNICA manifiesta que no corresponde su bonificación por tratarse de una instalación de cable y rosetas adicionales en el domicilio del PARTICULAR, aunque por deferencia comercial se acuerda su devolución. Por último, TELEFÓNICA anuncia su solicitud de cambio de TRAC/GSM a cobre para que el PARTICULAR pueda disfrutar en el futuro de servicios adicionales, como el ADSL, si así lo deseara.

**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 20 de diciembre de 2006.

TELEFÓNICA DE ESPAÑA, S.A.U.

AECEM - FECEMD