



ACUERDO

Reunidos, a 21 de mayo de 2007, 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 (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) ante la Secretaría de CONFIANZA ONLINE el pasado 23 de abril de 2007, transmitiendo su malestar por el requerimiento indebido de 69,48 Euros y la falta de efectividad de la baja solicitada de un servicio telefónico y de acceso a Internet ADSL 1 Mega + Llamadas *Tarifa Plana Provisional*, contratado a través del portal www.orange.es, del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A., compañía adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante FRANCE TÉLÉCOM). Según se desprende de la reclamación, la PARTICULAR contrató el servicio el pasado 28 de febrero de 2007. No obstante, supuestamente ante la falta de funcionamiento, solicitó la baja el 2 de abril por fax y 10 de abril por correo certificado. La PARTICULAR afirma que no se ha hecho efectiva la baja, que ha recibido el una factura por la devolución del *router*, consistente en 69,48 Euros y que se le ha activado un servicio de marcación automática no solicitado. Por todo lo anterior, solicita la baja inmediata del servicio, la suspensión del servicio de marcación automática y el abono de la factura recibida indebidamente.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la 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, 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 la factura de 69,48 Euros -correspondientes al periodo de marzo de 2007 y al Router Wifi-, quedando la PARTICULAR al corriente de pago y dada de baja como cliente.

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 la 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 21 de mayo de 2007.

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.

AECEM - FECEMD