



ACUERDO

Reunidos, a 11 de octubre de 2007, por una parte, MURTRÓ, 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 (AECOM - 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 transmitiendo su malestar por el cobro indebido de 59,90 Euros relativos a un Router WiFi incluido en un servicio de acceso a Internet a través de ADSL contratado a través del portal www.orange.es, del que es responsable FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A., empresa adherida a CONFIANZA ONLINE (en adelante FRANCE TÉLÉCOM). Según se desprende de la reclamación, el PARTICULAR contrató el servicio el pasado 5 de julio de 2007, acogándose a una oferta para clientes online que preveía una cuota de 10 Euros al mes durante los 3 primeros meses y el Router WiFi ADSL gratis. No obstante, según afirma el PARTICULAR, en la primera factura la reclamada le cobró 59,90 Euros relativos al alta en el Router, por lo que no se encuentra conforme y solicita la devolución del dinero cobrado indebidamente, de acuerdo con las condiciones generales relativas al servicio contratado.

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 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 ingresar en la cuenta del PARTICULAR, por un lado 48,16 Euros y, por otro, 32,92 Euros correspondientes a los ajustes en las facturas de julio y septiembre de 2007.

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 11 de octubre de 2007.

AECOM - FECEMD

FRANCE TÉLÉCOM ESPAÑA, S.A.