

ACUERDO

Reunidos, a 18/03/2017, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra, en nombre y representación de 1&1 Internet España, S.L.U. ante el
Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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), por incidencias con el pago y vigencia de unos servicios
contratados a través del portal www.1and1.es, del que es responsable 1&1 Internet España, S.L.U. (en
adelante 1and1), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la
consumidora formalizó el contrato nº 47412921 (Dominios web) el pasado 14 de enero de 2014 con
validez hasta el 2 de marzo de 2017. La particular alega que si bien no realizó el pago anual en el
período debido, sí fue efectuado dos días antes de la fecha que la empresa le comunicó para el
vencimiento, confirmándole ésta la vigencia de los dominios. No obstante, la reclamante expone que
dos de los dominios fueron dados de baja y al requerir información a la entidad, le transmitieron que
había sido un proceso automático y que para recuperarlos debía rellenar un formulario y abonar 60
Euros. No conforme, la consumidora solicita la activación de los dominios sin coste adicional.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación
con el artículo 1.278 del Código Civil.

TERCERO.- Que habiéndose dado traslado de la reclamación a 1and1, como muestra de su
buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético,
para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, 1and1, habiendo manifestado sus disculpas por las
molestias ocasionadas, ha procedido a la activación de los dominios sin coste adicional para la
PARTICULAR.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 satisfecha con el cumplimiento, por parte de
1and1 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.

SÉPTIMO.- 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 18/03/2017.

1&1 Internet España, S.L.U.