

ACUERDO

Reunidos, a 02/08/2017, 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 la sustitución unilateral de un servicio contratado 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, el consumidor
solicitó el servicio con contrato nº 49093513 (Dominio fernandocosta.es con plan “1&1 Basic”), por un
importe de 72.45 Euros anuales. El particular alega que, en el presente año, el plan fue unilateralmente
sustituido por parte de la empresa por otro de coste mayor (“1&1 Unlimited Plus” a 133,44 Euros
anuales). El reclamante expone que contactó con la entidad para manifestar su disconformidad con el
cambio, si bien, desde ésta le manifestaron que se trataba de una actualización necesaria para
mantener el producto vigente. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente a la
diferencia de precio entre ambos servicios, así como la rescisión del contrato y la devolución de la
cuantía equivalente a los meses restantes.

SEGUNDO.- Que el 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 va a proceder a la anulación de la factura
202757156132, así como a la cancelación del servicio contratado.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 02/08/2017.

1&1 Internet España, S.L.U.