



ACUERDO

Reunidos, a 6/02/2014, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Alsa Grupo, S.L. 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 las incidencias ocurridas con ocasión de la realización de una compra a través del portal www.alsa.es, del que es responsable Alsa Grupo, S.L. (en adelante Alsa), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación la consumidora adquirió un billete de autobús Madrid estación sur con destino Gijón con número de localizador 1Gs1i7 el pasado mes de noviembre, por un precio total de 31,98 Euros. Según afirma la particular, al subir al autobús y mostrar su DNI el conductor le informó de que no se encontraba en la lista de pasajeros, por lo que acudió a la ventanilla para que le ofreciesen información sobre la compra online de su billete, pero le comunicaron que eso llevaba mucho tiempo, por lo que se vio obligada a comprar otro billete a un precio superior al adquirido telemáticamente con una promoción. Según alega la reclamante el asiento que ella había adquirido fue sin ocupante durante todo el trayecto, por lo que contactó posteriormente con el departamento de atención al cliente de la reclamada que le confirmó que la compra online se había efectuado por lo que interpuso una reclamación a la que no obtuvo respuesta. No conforme, solicita la devolución inmediata del importe del billete adquirido en ventanilla que asciende a 35,51 Euros.

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 Alsa, 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, Alsa habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a proceder al abono del importe total de 35,51 Euros.

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 satisfecha con el cumplimiento, por parte de Alsa 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 6/02/2014.

Comité de Mediación de adigital

Alsa Grupo, S.L.