

## ACUERDO

Reunidos, a 08/10/2015, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra el Centro de Atención al Cliente, en nombre y representación de OMI Europa, 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 relativas a un servicio contratado a través del portal [www.packlink.es](http://www.packlink.es), del que es responsable OMI Europa, S.L (en adelante Packlink), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora solicitó el servicio de mensajería nº ES148N87B6215AN el pasado 31 de agosto, por un importe de 54,44 Euros. No obstante la fecha de recogida y de entrega acordada, la particular alega que a fecha de la interposición de la reclamación aún no han recogido el paquete. Por ello, afirma que, tras contactar en numerosas ocasiones con la reclamada y con la empresa de transporte, no ha obtenido una solución satisfactoria. No conforme, la reclamante solicita la ejecución del servicio, el abono del importe del pedido, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 Packlink, 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, Packlink, habiendo manifestado sus disculpas, ha procedido al abono del importe correspondiente.

**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 Packlink 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 08/10/2015.

P.A. Responsable del Centro de Att. al Cliente  
OMI Europa, S.L