

## ACUERDO

Reunidos, a 16/11/2015, 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 el incumplimiento de las condiciones relativas a un pedido realizado 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, el consumidor solicitó el servicio de mensajería nº ES162M81F2615AB el pasado 15 de octubre, por un importe de 24,55 Euros. Según alega el particular, el destinatario recibió un paquete distinto del enviado y, tras contactar con la reclamada, ésta le informó de que el paquete enviado se encontraba en Italia. Por ello, afirma que la empresa de transporte le informó de que procederían a recoger el pedido el pasado 22 de octubre, si bien dicha retirada no se produjo. No conforme, solicita la devolución del importe del pedido, así como el pago de los 400 Euros correspondiente al seguro contratado y una compensación por las molestias ocasionadas.

**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 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 por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono de los portes así como al importe del valor de la mercancía asegurada por 400 Euros bajo presentación de la documentación del valor de la misma, toda vez que se haya formalizado el extravío y el PARTICULAR haya remitido la documentación oportuna al Departamento de Seguros.

**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 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 16/11/2015.

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