

ACUERDO

Reunidos, a 15/02/2016, 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 pedido realizado a través del portal 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 ES171K50A1415AB el 12 de noviembre de 2015, por un importe de 22,57 Euros, junto con una cobertura de hasta 206 Euros. Según alega el particular, tras contactar con la reclamada en numerosas ocasiones, ésta le informó de que el paquete se había extraviado. Por ello, manifiesta que contactó de nuevo con la empresa para solicitar el reembolso de la cobertura contratada, si bien ésta le informó de que no era posible realizar el mismo. No conforme, el reclamante solicita el reembolso de la cobertura contratada (206 Euros).

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 la cuantía relativa al siniestro, así como a los gastos del transporte.

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 15/02/2016.

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