



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 04/03/2016, por una parte, \_\_\_\_\_ en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, D. \_\_\_\_\_ 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.iberiaexpress.com](http://www.iberiaexpress.com), del que es responsable Compañía Operadora de Corto y Medio Radio Iberia Express, S.A. (en adelante Iberia Express), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora, tras realizar la compra de un billete de avión con nº 72MJNS, procedió a la compra de un equipaje extra (0602300397769). No obstante, afirma que el sitio web no le permitió finalizar el proceso de compra, por lo que, tras contactar con la reclamada, le informaron que, efectivamente, no puede realizar otras compras después de realizar el checking. Sin embargo, manifiesta que desde la reclamada han procedido al cobro del importe en la cuenta bancaria. No conforme, la reclamante solicita la devolución del dinero (15 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 Iberia Express, 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, Iberia Express va a proceder al abono del importe de la cuantía 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 Iberia Express 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 04/03/2016.

Compañía Operadora de Corto y Medio Radio  
Iberia Express, S.A.