

## ACUERDO

Reunidos, a 25/05/2016, 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 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, el consumidor solicitó el servicio de mensajería nº ES227E92B3616AN el pasado 18 de abril, por un importe de 15,46 Euros. Según alega el particular, la mercancía no ha sido entrega al destinatario, figurando en el albarán una firma desconocido. Por ello, afirma que contactó con la reclamada informando de lo ocurrido. Sin embargo, manifiesta que aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la apertura del siniestro por extravío de la mercancía, así como dirimir la responsabilidad con el transportista.

**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 del importe de indemnización correspondiente, previa comprobación de la documentación remitida por el PARTICULAR.

**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 25/05/2016.

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