

## ACUERDO

Reunidos, a 06/06/2016, 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, \_\_\_\_\_, 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 la cancelación unilateral de 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, el consumidor realizó el pedido nº 6S5BPK (Billete I/V Tenerife Norte – Madrid Barajas) el pasado 22 de mayo, por un importe de 78,66 Euros. No obstante la confirmación del pedido y del pago, el particular alega que desde la reclamada le informaron que la reserva había sido cancelada, debido a su falta de respuesta ante varios requerimientos. No conforme, el reclamante afirma que no ha recibido ningún aviso por parte de la empresa y, además, no ha obtenido ninguna respuesta satisfactoria en cuanto al motivo de la cancelación. Por ello, solicita la devolución del dinero, así como solucionar la incidencia técnica del formulario web.

**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 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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a gestionar de nuevo la reserva de vuelo del 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 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 06/06/2016.

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