

## ACUERDO

Reunidos, a 26/10/2017, por una parte, en nombre y representación propia y, por otra en nombre y representación de Goldcar Spain, 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.goldcar.es](http://www.goldcar.es), del que es responsable Goldcar Spain, S.L. (en adelante Goldcar), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó una reserva nº 12711214 de un vehículo el pasado 12 de octubre, por un importe de 68,22 Euros. Según alega el particular, tras la reserva, comprobó que se incluía un cargo detallado como "Cargo oficina premium" para abonar en el establecimiento una vez realizase la recogida del vehículo por lo que, simulando una nueva reserva, verificó que únicamente, esta condición, figuraba en el último paso. No conforme, solicita no abonar el cargo mencionado a la hora de iniciar la prestación de los servicios.

**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 Goldcar, 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, Goldcar ha manifestado que a pesar de que dicho cargo aparece explicado durante el proceso de reserva y en el bono que posteriormente se envía por correo electrónico, se compromete a ofrecer una información más transparente durante el proceso de reserva.

**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 Goldcar 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 26/10/2017.

Goldcar Spain, S.L.