



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 06/03/2017, 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 las incidencias relativas a un pedido realizado a través del portal 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 la compra de un billete de avión con nº 35SLWM (Billete I/V Madrid – Oslo) por un importe de 740,35 Euros. Según alega el particular, trató de realizar la compra en varias ocasiones a un precio de 616,19 Euros, si bien en todas ellas se produjo un error en el pago. No obstante, afirma que cuando finalmente pudo realizar la compra el importe había subido hasta los 740,35 Euros, si bien posteriormente el precio que figuraba en la web disminuyó de nuevo a 616,19 Euros. No conforme, el reclamante solicita el abono de la diferencia pagada respecto al precio que figura en la web (124,16 Euros), dado que alega que la misma se debió a un error en la página 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.

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 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 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 06/03/2017.

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