

ACUERDO

Reunidos, a 31/03/2017, 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 la falta de información de cargos extras en un servicio solicitado a través del portal 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 solicitó el servicio nº 11267155 (Alquiler vehículo 19 – 25 Marzo, Tenerife) el pasado 13 de marzo, por un importe de 71 Euros. Según alega el particular, tras proceder a la recogida del vehículo en el mostrador del aeropuerto, le facilitaron el único vehículo que estaba disponible, sin informarle de que se trataba de un vehículo diésel ni del cargo que suponía y sin darle la opción de elegir entre un coche diésel o uno gasolina. Por ello, el reclamante afirma que, tras devolver el coche y comprobar la devolución del cargo en concepto de fianza realizado, comprobó que le faltaban 24 Euros. Por lo que, tras contactar con la reclamada, le informaron que era debido a un concepto extra por diésel. No conforme, el reclamante manifiesta que no dispuso de dicha información en ningún momento ni de la opción de elegir, por lo que solicita el reembolso inmediato de dicha cuantía en la tarjeta utilizada.

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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido 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 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 31/03/2017.

Goldcar Spain, S.L.