



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 21/04/2017, 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 incidencias en un vuelo contratado 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 el pedido nº 64V4B6 (billetes de avión con vuelo nº
I23833 y nº I23834) el pasado 10 de abril, por un importe de 230,70 Euros. El particular alega que, de
modo previo a la compra, llevó a cabo una reserva del vuelo con bloqueo del precio y por la cual recibió
un email donde no se detallaban los detalles del viaje y, en concreto, las horas. El reclamante expone
que al formalizar el vuelo y recibir la confirmación, comprobó que las horas seleccionadas habían sido
erróneas, dato que no había podido observar en la reserva, y que contactó con la empresa para
solucionar la incidencia, pero le requirieron el pago de un importe adicional. No conforme, solicita el
abono del importe requerido como penalización, por una cuantía de 130 Euros.

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, va a proceder al abono del importe correspondiente al cambio
de vuelo.

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 21/04/2017.

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