



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 24/04/2017, 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 el cargo realizado por un servicio contratado a través del portal <https://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 contrató siete maletas como equipaje extra para el vuelo con código de reserva nº 6I3XY3 (Tenerife – Vigo) el pasado 25 de marzo, por un importe de 26.25 Euros. El particular alega que, no obstante la confirmación de la compra con el precio convenido, comprobó en el extracto bancario que había sido cargada una cantidad de 52,50 Euros en dicho concepto. El reclamante expone que contactó con la empresa y le indicaron que el precio inicial había sido un error de la página web, siendo el correcto el que fue cobrado. No conforme, solicita una disculpa por las molestias ocasionadas y el abono de los 26,25 Euros correspondientes a la diferencia entre ambos importes.

**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.

**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 24/04/2017.

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