



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 06/05/2017, 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 proceso de compra de un servicio 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, la consumidora realizó el pedido nº KCN7NF (2 x Billetes ida Madrid - Palma de Mallorca) el pasado 7 de agosto de 2016, por un importe de 59,74 Euros. La particular alega que sucedió un error durante el proceso de compra, al seleccionar únicamente el trayecto de ida, siendo su voluntad adquirir también el de vuelta. La reclamante expone que contactó con la empresa y le comunicaron que no podía llevarse a cabo la cancelación de la compra y tampoco el cambio por los billetes correctos, ante lo cual la consumidora decidió adquirirlos (pedido nº KD3TWD), si bien, y no obstante los términos y condiciones de la web para dichos casos, el vuelo inicial no fue anulado. No conforme, solicita el abono del importe correspondiente al trayecto de ida duplicado.

SEGUNDO.- Que la 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 va a proceder a la anulación y reembolso del importe correspondiente al billete nº KCN7NF (59,74 €)

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 06/05/2017.

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