



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 18/12/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ n 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, la consumidora contrató los servicios con localizador nº PUXDXO (3 billetes ida-vuelta Madrid-Lanzarote) el pasado 6 de octubre, por un importe de 400,90 Euros. Según alega la particular, al recibir el extracto bancario comprobó que le cobraron 519,86 Euros, importe superior al pactado inicialmente en el momento de la compra. Ante esta situación, afirma que contactó con la reclamada en diversas ocasiones, sin obtener una respuesta satisfactoria, por lo que no conforme, solicita el abono del importe cobrado de más a la mayor brevedad posible.

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 ha procedido al abono del importe correspondiente en la cuenta bancaria de la PARTICULAR.

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 18/12/2017.

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