



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 19/02/2018, 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 las incidencias relativas a 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, la consumidora realizó la reserva nº 6KSJ6C (Vuelo Ida/Vuelta Madrid-Fuerteventura) el pasado 26 de marzo. Según alega la particular, recibió su maleta deteriorada, por lo que siguió los pasos establecidos por la compañía para estos casos. No obstante, afirma que desde la reclamada le han comunicado que no ha seguido el procedimiento establecido, ni tienen constancia de que interpusiera reclamación a la llegada a su destino. No conforme, solicita que se proceda a la indemnización por los daños ocasionados en la maleta, ya sea con cheques regalos o con la entrega de una maleta de similares características.

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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe solicitado.

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 el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 19/02/2018.

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