



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 21/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Alsa Grupo, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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 la imposibilidad de ejecución de un servicio contratado a través del portal www.alsa.es, del que es responsable Alsa Grupo, S.L. (en adelante Alsa), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor compró el billete Valencia-Denia (Factura simplificada nº 62-33-999-12142770), con fecha de 7 de febrero de 2018, por un importe total de 23,65 Euros. Según alega el particular, la reclamada anunció un cambio de estación de salida en la ciudad de Denia, por lo que el día del viaje (07/05/2018) se dirigió a la nueva estación. No obstante, afirma que el autobús salió regularmente desde la antigua estación, lo que le obligó a utilizar otros medios de transporte para regresar a su domicilio. No conforme, solicita el reembolso del billete, así como de los gastos ocasionados por valor de 57,85 Euros (Taxi + Cercanías).

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (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 Alsa, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Alsa habiendo manifestado por las molestias ocasionadas, ha procedido al abono de todos los gastos concurridos por el malentendido existente y como compensación.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 Alsa 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 21/01/2019.

Alsa Grupo, S.L.