

## ACUERDO

Reunidos, a 09/03/2020, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Goldcar Spain, S.L.U. 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 falta de reembolso de un importe relacionado con una reserva realizada a través del portal [www.goldcar.es](http://www.goldcar.es), del que es responsable Goldcar Spain, S.L.U. (en adelante Goldcar), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó la reserva del vehículo Ford Fiesta 1.1 con recogida y devolución en el aeropuerto de Alicante, del 31 de agosto al 14 de septiembre de 2019 (contrato nº 17841353). Según alega el particular, debido a unos fallos en el vehículo, contactó con la empresa quien le instó a que se dirigiera a un taller, reparara lo que se necesitara y que, tras solicitar la factura a nombre de la reclamada, le devolverían el dinero. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, el reclamante afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación, aún no le han ingresado el dinero, por lo que solicita su abono inmediato (181,04 Euros).

**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 Goldcar, 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, Goldcar ha manifestado que va a proceder al reembolso del importe reclamado.

**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 Goldcar 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 09/03/2020.

Goldcar Spain, S.L.U.