

## ACUERDO

Reunidos, a 25/02/2020, 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 las incidencias relativas de 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, la consumidora realizó la reserva nº DYS 33406982 y nº 33155015 (Alquiler de vehículo), por un importe de 30,03 Euros y 154,12 Euros respectivamente. Según alega la particular, en la devolución del vehículo el 15 de enero, tuvieron una incidencia pues el Aeropuerto de Alicante tenía un incendio y derivados por orden de la policía, fueron hasta el Aeropuerto de Murcia no siendo posible el llenado de combustible debido a este infortunio. Afirma que, le aplicaron un cargo adicional de 61,93 Euros por la recogida del vehículo en otra oficina referente al nº de contrato 8986739. Asegura que se percató que con respecto al contrato nº 18830197, le aplicaron cargos adicionales de 70,20, 66,20 y 180 Euros en concepto por incumplimiento de devolución del vehículo en otra oficina distinta a la acordada; por no disponer del depósito lleno en la devolución que por causas ajenas a ella no pudo realizar en ambos casos, y por daños al vehículo cuando, confirma que lo entregó en perfectas condiciones. No conforme, solicita la devolución de los cargos adicionales cargados.

**SEGUNDO.-** Que la 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la devolución por importe de 245 Euros en la cuenta facilitada por la PARTICULAR.

**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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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 25/02/2020.

Goldcar Spain, S.L.U.



**CONFIANZA** ONLINE

Comité de Mediación de  
Confianza Online