



ACUERDO

Reunidos, a 26/02/2014, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Renfe, Renfe 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 la falta de aplicación de una compensación por retraso relativa a cuatro billetes adquiridos a través del portal www.renfe.es, del que es responsable Renfe-Operadora, empresa no adherida a CONFIANZA ONLINE a través del portal www.renfe.es, del que es responsable Renfe (en adelante Renfe), empresa adherida a CONFIANZA ONLINE. Según se desprende de la reclamación, el consumidor adquirió los billetes con localizador nº BHYT43, 5WWPR2, (4 x Alicante-Madrid ida/vuelta) el pasado 24 de diciembre, con ida el día 4 de enero de 2014. Según alega el particular, habiendo registrado un retraso de más de 20 minutos, de acuerdo con el compromiso de puntualidad, contactó con la reclamada solicitando el reembolso del 25% del importe de cada billete. No obstante, el reclamante afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita el reembolso del 25% de los cuatro billetes de ida, conforme al compromiso de puntualidad de la empresa.

SEGUNDO.- Que el 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 Renfe, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 34.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Renfe habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a confirmar con el PARTICULAR que la incidencia ha quedado resuelta.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 34.6 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 Renfe 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 26/02/2014.

Comité de Mediación de adigital

Renfe