

ACUERDO

Reunidos, a 10/03/2017, por una parte, _____ en nombre y representación propia y, por otra _____ en nombre y representación de Just-EAT Spain, S.L. 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 pedido realizado a través del portal www.just-eat.es, del que es responsable Just-EAT Spain, S.L. (en adelante Just-EAT), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor afirma que, tras realizar un primer pedido (Artículos de alimentación) sin recibir confirmación del mismo y sin constancia por parte del restaurante, volvió nuevamente a realizarlo. Sin embargo, manifiesta que a posteriori le llegaron ambas confirmaciones y el cargo bancario por duplicado. No conforme, el reclamante alega que únicamente recibió un pedido, pues así lo acordó con el restaurante, por lo que solicita el abono del dinero correspondiente al pedido repetido.

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 Just-EAT, 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, Just-EAT, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la devolución del importe del pedido duplicado.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho con el cumplimiento, por parte de Just-EAT 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 10/03/2017.

Just-EAT Spain, S.L.