



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 13/11/2017, 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 el cumplimiento defectuoso de un servicio contratado 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 realizó el pedido nº 21058127 (3 x Menú Dürum Grande + 1 x Menú Döner) el pasado 23 de septiembre, por un importe de 20 Euros. Según alega el particular, uno de los platos de comida no se encontraba en óptimas condiciones de higiene, hecho que trató de reflejar en los comentarios de valoración del pedido, que sin embargo, fue borrado por parte de la reclamada al no cumplir con la política de comentarios. No conforme, al considerar que estaba tratando de proporcionar una valoración objetiva, solicita que se le apruebe su comentario, así como el abono del importe del pedido.

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 publicar el comentario de valoración del PARTICULAR dado que hace alusión a una situación objetiva. Que lamentan que haya podido tener una percepción negativa dado que su intención no es ocultar información si no que en este caso han cometido un error a la hora de gestionarlo.

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 13/11/2017.

Just-EAT Spain, S.L.