

## ACUERDO

Reunidos, a 08/03/2018, 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 la falta de reembolso del dinero relativo a un pedido  
realizado a través del portal [www.just-eat.es](http://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 26299944 (artículos de alimentación) el pasado 23 de febrero, por un importe de  
79,25 Euros. Según alega el particular, ante la falta de la confirmación y la entrega del pedido, contactó  
con la reclamada para pedir el reembolso de la cantidad pagada. Sin embargo, posteriormente recibió  
la confirmación del pedido, y a fecha de la interposición de la reclamación la devolución del importe no  
se ha hecho efectiva, por lo que, no conforme, solicita el abono del precio del pedido no entregado.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la  
vulneración del artículo 18 (Desistimiento y devolución) del Código Ético de Confianza Online.

**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, ha procedido al abono del importe correspondiente.

**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 el presente documento, para que  
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 08/03/2018.

Just-EAT Spain, S.L.