

ACUERDO

Reunidos, a 11/10/2018, 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 entrega de un pedido realizado a través del portal <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 33923385 (Pedido Tommy Mel's Burger) el pasado 26 de septiembre, por un importe de 21,68 Euros. Según alega el particular, tras no recibir la comida comprobó que había recibido varias llamadas en su teléfono móvil, pero a su casa no habían contactado, y a pesar de contactar con el restaurante, no recibió respuesta. Ante esta situación, afirma que contactó con la reclamada, y le informaron que no iban a proceder al reembolso de la compra, ya que había sido realizado un intento de entrega. No conforme, manifiesta que no está conforme ya que nadie llamó a su domicilio, por lo que solicita que se aporte prueba de que el repartidor intentó realizar la entrega, o en su defecto, el abono del importe, así como una compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) 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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Just-EAT, va a proceder al abono del importe íntegro del pedido.

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 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 11/10/2018.

Just-EAT Spain, S.L.