

## ACUERDO

Reunidos, a 28/10/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Just-EAT Spain, S.L. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, \_\_\_\_\_, 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 [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, la consumidora realizó el pedido nº 49727602 (Comida a domicilio), con fecha 8 de octubre, por un importe de 18,25 Euros. Según alega la particular, ante la falta de entrega contactó con la reclamada donde le informaron que desde el restaurante confirmaron que el mensajero había recogido el pedido, pero había sido retenido por la policía por no llevar su documentación y le ofrecieron un descuento de 10%. No conforme, solicita una disculpa por los hechos.

**SEGUNDO.-** Que la 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha ofrecido como compensación un cupón descuento del 20% para su próximo pedido válido hasta el próximo 15 de noviembre.

**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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 28/10/2019.

Just-EAT Spain, S.L.