

ACUERDO

Reunidos, a 23/10/2019, 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 las incidencias relativas de 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 realizó el pedido nº 49319145 (Comida a domicilio), con fecha 28 de septiembre, por un importe de 23,50 Euros. Según alega el particular, tras comprobar que por el horario el restaurante estaba cerrado, decidió cancelar el pedido y al no tener la posibilidad por la app, informó de ello por correo electrónico a la reclamada. Afirma que, al día siguiente tras contactar por teléfono con la empresa le informaron de que, el restaurante ya ha preparado el pedido y el reclamante indicó que estaría ausente del domicilio por lo que nadie podría recepcionarlo. No obstante, desde la empresa le ofrecieron un vale descuento del 20% para la próxima compra y por ello, no conforme, solicita el reembolso del pedido o la posibilidad de poder realizar uno nuevo sin coste alguno.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (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 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, va a proceder al reembolso 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, 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 23/10/2019.

Just-EAT Spain, S.L.