

ACUERDO

Reunidos, a 12/11/2019, 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 reembolso del dinero relativo a 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 50728652 (Comida a domicilio) el pasado 30 de octubre, por un precio total de 11,90 Euros y procedió a solicitar su cancelación. No obstante, la confirmación de la cancelación por parte de la reclamada, el particular alega que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el dinero, por lo que solicita el reembolso inmediato del mismo.

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, ha procedido a tramitar el abono del importe del pedido.

tras verificar el sistema se han dado cuenta de que la solución ofrecida no fue adecuada, que han tramitado la devolución total del pedido, que el abono lo verá reflejado en un plazo máximo de 24 horas

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 12/11/2019.

Just-EAT Spain, S.L.