

## ACUERDO

Reunidos, a 22/01/2020, 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, D. Iñaki Uriarte Landa, 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 en la 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, el consumidor realizó el pedido nº 52442769 (Comida a domicilio) el pasado 5 de diciembre, por un importe total de 40,80 Euros y solicitando entrega a las 15:45 del mismo día. Según alega el particular, la entrega se realizó con unos 20 minutos de antelación, por lo que para la hora establecida los platos estaban fríos además de incompletos. Comprobaron que faltaba uno de los platos combinados cuando a la hora establecida procedieron a abrir las bolsas. No conforme, afirma que contactó con la reclamada tanto telefónicamente, como por el chat y que ni ellos ni el propio reclamante pudieron contactar con el restaurante. Por todo lo anterior, solicita el reembolso del dinero abonado.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 4 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

**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 y habiendo realizado las comprobaciones oportunas, va a proceder a realizar el 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 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 22/01/2020.

Just-EAT Spain, S.L.