

ACUERDO

Reunidos, a 26/12/2019, 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 retraso en la entrega de un pedido realizado a través del portal www.iust-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 51840488 (Comida a domicilio), con fecha 22 de noviembre, por un importe de 23,77 Euros. Según alega el particular, tras la falta de entrega del pedido, contactó con la reclamada donde le informaron en varias ocasiones que estaban teniendo fuertes demoras, no obstante, finalmente recibió el pedido. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

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, tras comprobar en su sistema que la entrega del pedido se realizó a las 22:50 horas, si bien la geolocalización del repartidor le sitúa en la entrega a las 00:19 minutos, debido a la demora ha procedido al abono total del importe 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 26/12/2019.

Just-EAT Spain, S.L.