



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 11/01/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Lidl Supermercados, S.A.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, D _____, 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.lidlonline.es, del que es responsable Lidl Supermercados, S.A.U. (en adelante Lidl), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº SO10-7920690202 (6 artículos) el pasado 21 de noviembre, por un importe de 67,93 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo establecido, el particular alega que contactó con la reclamada para solicitar la cancelación de la compra. No obstante, señala que el pasado 11 de diciembre le informaron que se había procedido al reembolso del pedido, sin embargo, sólo le fue devuelto el importe correspondiente a uno de los seis artículos contratados. No conforme, solicita el reembolso del importe total del pedido realizado.

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 Lidl, 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, Lidl ha manifestado que ha procedido al reembolso íntegro del importe de la compra.

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 Lidl 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.

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 11/01/2019.

Lidl Supermercados, S.A.U.