

ACUERDO

Reunidos, a 20/03/2019, 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, _____, con el fin de realizar un acto voluntario de mediación,

ACUERDAN

PRIMERO.- Que el presente acto se refiere a la reclamación presentada por D. Jaime Julia Montserrat (en adelante PARTICULAR), por la entrega defectuosa 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 SO10-7962738266 (Varios) el pasado 18 de febrero. Según alega el particular, además de rotos, recibió unos cuencos distintos a los solicitados por lo que tras contactar con la reclamada, procedieron al abono del importe. No obstante, a fecha de interposición de la reclamación no ha recibido los correctos por lo que solicita, la entrega inmediata de los mismos sin coste adicional.

SEGUNDO.- Que el 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 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la devolución de los artículos defectuosos y al reembolso del importe correspondiente a los gastos de envío.

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 20/03/2019.

Lidl Supermercados, S.A.U.