

ACUERDO

Reunidos, a 23/06/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____ y _____, 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 _____ (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 SO10-7001945386 (Monsieur Cuisine Connect) el pasado 30 de junio, por un importe de 362,99 Euros. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, el particular afirma haberse puesto en contacto con la empresa de mensajería, quien le indicó que intentaron la entrega pero no la realizaron al estar ausente. No obstante alega que, sí que estaba en su domicilio. Por ello afirma que desde la empresa le fijaron una nueva fecha de entrega, que no se cumplió. No conforme el reclamante solicita la devolución íntegra del importe correspondiente de los gastos de transporte.

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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a realizar las aclaraciones pertinentes sobre la entrega del pedido y, por otro, el PARTICULAR afirma su conformidad con las mismas.

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, 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 23/06/2019.

Lidl Supermercados, S.A.U.