

ACUERDO

Reunidos, a 04/07/2019, 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 _____ (en adelante PARTICULAR), por la falta de reembolso del dinero relativo a un pedido realizado a través del portal www.lidl.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 SO10-7961880790 (Pijama Polar y Zapatillas de estar por casa + gastos de envío), con fecha 14 de febrero, por un importe de 18,97 Euros. Según alega el particular, realizó la devolución de los artículos atendiendo a la oferta anunciada donde las devoluciones son gratuitas y, desde la reclamada solo le reembolsaron el importe del pedido exceptuando los gastos de envío. No conforme, solicita la devolución de 3,99 Euros por gastos de envío.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) 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 trasladado sus disculpas por los hechos acontecidos, ha procedido el 28 de junio al reembolso de 3,99 Euros en concepto de 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, 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 04/07/2019.

Lidl Supermercados, S.A.U.