

## ACUERDO

Reunidos, a 17/12/2019, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra parte, \_\_\_\_\_ 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 conformidad de un producto adquirido a través del portal [www.lidlonline.es](http://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, el consumidor realizó el pedido nº SO10-7910483089 (Robot cocina Monsieur Cuisine Plus 1000W), el pasado 15 de noviembre de 2018. Según afirma el particular, tras el uso del aparato apareció un error que lo dejó bloqueado. No obstante, contactó con la reclamada y le indicaron que se debía por sobrecalentamiento y que una vez se enfriase, podría utilizarlo de nuevo sin ofrecerle ninguna otra solución. No conforme, solicita la reparación o sustitución del artículo.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (Garantía de bienes) 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, así como la posibilidad de gestionar la garantía, finalmente, a petición del PARTICULAR, ha procedido al reembolso 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 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 17/12/2019.

Lidl Supermercados, S.A.U.