

ACUERDO

Reunidos, a 17/12/2019, 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 cancelación unilateral de un pedido realizado a través del portal www.lidlonline.es, del que es responsable Lidl Supermercados, S.A.U. (en adelante Lidl - Robot Cocina), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº SO10- 7185853978 (Robot Monsieur Cuisine Plus), con fecha 23 de noviembre, por un importe de 199 Euros. Según alega la particular, tras confirmación del pedido, desde la reclamada le informaron de que procedían a la cancelación unilateral del pedido debido a que no disponían de unidades suficientes. Afirma, que contactó con la empresa en varias ocasiones y únicamente le ofrecían la disponibilidad del 30 de noviembre en tiendas y enviarle un código para gastos de envío gratuito en la próxima compra. No conforme, solicita la entrega del pedido.

SEGUNDO.- Que la 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 puesto el producto a disposición de la PARTICULAR para su recogida en tienda.

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 la PARTICULAR reconoce quedar satisfecha 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.