

ACUERDO

Reunidos, a 17/01/2020, 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 reembolso de un importe sobre 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, la consumidora realizó el pedido nº SO10-7071613288 (Moldeador de pelo 1000 W (Fucsia)), con fecha 3 de noviembre, por un importe de 16,98 Euros. Según alega la particular, tras la entrega del pedido, contactó con la reclamada para proceder a su devolución dentro de los plazos establecidos y desde la empresa de transporte, procedieron a su recogida. No obstante, afirma que desde la empresa le informaron de que hasta que no llegase el bulto a sus instalaciones no procedían al abono del importe y a fecha de la interposición de la reclamación, no ha recibido la devolución. No conforme, solicita el reembolso del pedido.

SEGUNDO.- Que la 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 manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, ha procedido a la devolución del dinero con fecha de 13 de enero y al envío de un cupón de gastos de envío gratuitos para su próxima compra.

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 17/01/2020.

Lidl Supermercados, S.A.U.