

## ACUERDO

Reunidos, a 04/05/2016, por una parte, \_\_\_\_\_, en nombre y representación propia y, por otra \_\_\_\_\_, en nombre y representación de International Maga Shops, S.L. ante el Secretario Técnico del Comité de Mediación de adigital, 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 las incidencias relativas al desistimiento de un pedido realizado a través del portal [www.latiendahome.com](http://www.latiendahome.com), del que es responsable International Maga Shops, S.L. (en adelante Latiendahome), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 203016 (Sofá de tela Eise de HOME + Servicio subida a domicilio) el pasado 2 de mayo de 2015, por un importe de 887,99 Euros y procedió a su cancelación. No obstante, la particular alega que desde la reclamada le informaron que dicha opción no procedía, en primer lugar, porque no se contemplaba en las condiciones y, en segundo lugar, que se trataba de un producto personalizado. Aún así, manifiesta que desde la empresa le comunicaron que, de aceptar la reclamación, tendría que hacerse cargo de los gastos de devolución y los gastos en concepto de entrega a pie de calle no serían reembolsables. No conforme, solicita a la resolución del contrato, así como a la cancelación de la financiación.

**SEGUNDO.-** Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) del Código Ético de Confianza Online.

**TERCERO.-** Que habiéndose dado traslado de la reclamación a Latiendahome, como muestra de su buena fe, solicita la celebración de un acto de mediación, conforme al artículo 42.6 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

**CUARTO.-** Que en este acto de mediación, Latiendahome ha manifestado que va a proceder a la recogida de las piezas defectuosas y a la sustitución y reparación de las mismas, al no proceder la devolución del producto por ser este personalizado.

**QUINTO.-** Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 41.6 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 Latiendahome 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.

Y, para que quede constancia de todo lo anterior, se extiende, en triplicado ejemplar, el presente documento, para que sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 04/05/2016.

International Maga Shops, S.L.