



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 07/11/2017, por una parte, en nombre y representación propia
y, por otra en nombre y representación de Home Store, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido a través del
portal www.latiendahome.com, del que es responsable Home Store, S.L. (en adelante Latiendahome),
empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó
el pedido nº 441754 (Sofá de tela diamante) el pasado 19 de septiembre, por un importe de 308 Euros.
Según alega la particular, tras recibir el artículo, comprobó que, por un lado, estaba defectuoso y, por
otro, no se correspondía con la imagen de la oferta. Por ello, tras contactar en varias ocasiones con la
reclamada, afirma que no ha recibido una solución satisfactoria. No conforme, solicita la resolución del
contrato o, en su defecto, la tramitación de la garantía.

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 con el objetivo
de subsanar la incidencia, ha procedido a solicitar un nuevo sofá que dependiendo del fabricante,
puede tardar entre 14 y 20 días.

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 07/11/2017.

Home Store, S.L.