

ACUERDO

Reunidos, a 19/10/2017, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía sobre un pedido realizado 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, el consumidor realizó el pedido nº 248446 (Colchón de muelles, Almohada y Somier) el pasado 22 de noviembre de 2015, por un importe de 327 Euros. Según alega el particular, tras detectar un deterioro del producto, contactó con la empresa para tramitar la garantía. Por ello, afirma que envió los documentos gráficos solicitados por la reclamada, pero solicitó la visita de un técnico porque en los mismos no se apreciaba el desperfecto. No obstante, a pesar de haber reiterado la petición en varias ocasiones, aún no ha obtenido una respuesta satisfactoria, por lo que solicita la visita de un técnico, la sustitución del colchón sin coste, o, alternativamente, una rebaja en la adquisición de un nuevo colchón.

SEGUNDO.- Que el 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 va a solicitar al servicio técnico que se desplace hasta el domicilio del PARTICULAR para comprobar la incidencia. Asimismo, el coste del servicio es de 50 Euros, que deberá ser abonado previamente por el PARTICULAR, y la empresa procederá a su devolución únicamente en el caso de determinarse que la incidencia está cubierta por la garantía, en cuyo caso también se haría cargo de los costes de la reparación.

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 el PARTICULAR reconoce quedar satisfecho 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 19/10/2017.

Home Store, S.L.