



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 24/11/2017, 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 las incidencias relativas al ejercicio de la garantía de un
artículo 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 311153 (Sofá de tela Bárbara de HOME + Servicio de
subida a domicilio) el pasado 15 de julio, por un importe de 418 Euros. Según alega la particular, tras
detectar defectos en el sofá adquirido contactó con la reclamada para tramitar la garantía, quién envió
un instalador a cambiar las partes defectuosas del artículo. No obstante, afirma que el mismo fallo
persiste en el mueble, y a pesar de ponerlo en conocimiento de la empresa no ha obtenido una
solución satisfactoria, por lo que no conforme, solicita la visita de un técnico especializado para evaluar
la incidencia, o en su defecto, la sustitución del sofá por otro, haciéndose cargo de la diferencia de
importe en caso de ser necesario.

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 va a proceder a la retirada del sofá,
así como al abono del importe del mismo.

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 24/11/2017.

Home Store, S.L.