



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 23/11/2017, 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 <https://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 372591 (Sofá de tela Myas) el pasado 23 de enero, por un importe de
628 Euros. Según alega el particular, 8 meses después de la compra el sofá presentó un defecto
(hundimiento de los sillones), por lo que manifiesta que contactó en numerosas ocasiones con la
reclamada, no habiendo obtenido respuesta satisfactoria. No conforme, el reclamante solicita la
reparación del producto o su sustitución.

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 proceder al envío del relleno de
los asientos con una densidad superior a la de los originales, a modo de gesto comercial.

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 23/11/2017.

Home Store, S.L.