



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 28/02/2017, por una parte, en nombre y representación propia  
y, por otra en nombre y representación de Itpack Startup, 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.homy.es](http://www.homy.es), del que es responsable Itpack Startup, S.L. (en adelante Ofisillas), empresa  
adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido  
nº 170120-007398 (Lote 6 Sillas de comedor Litau piel natural) el pasado 20 de enero, por importe de  
329,90 Euros. La particular alega que, tras haberse producido una demora en la entrega del envío,  
comprobó que había artículos defectuosos dentro del mismo. La reclamante expone que se puso en  
contacto con la empresa y le informaron que pueden reparar las piezas dañadas, no obstante le serían  
imputados a ella los gastos de transporte. No conforme, la consumidora solicita que la empresa se  
haga cargo de la recogida de los productos con su respectivo coste y la devolución del importe.

**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 Ofisillas, 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, Ofisillas, habiendo manifestado sus disculpas por  
las molestias ocasionadas, va a proceder al abono del importe de los artículos, previa recepción de los  
mismos.

**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  
Ofisillas 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 28/02/2017.

Itpack Startup, S.L.