



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 10/05/2017, 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 a 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 384390 (Colchón de muelles ensacados Grafeno Spring Plus). Según alega el particular, tras proceder al cambio del colchón por otro modelo distinto y abonando la diferencia, afirma que no cumple las características anunciadas. Por ello, afirma que contactó con la reclamada sin obtener una solución satisfactoria. No conforme, solicita la entrega inmediata del modelo solicitado, abonando si fuese preciso los gastos de transporte.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 14 (Principio de legalidad) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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 va a proceder a la retirada del segundo colchón.

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 10/05/2017.

Home Store, S.L.