

## ACUERDO

Reunidos, a 26/05/2017, 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 la falta de conformidad de un producto adquirido a través del portal [www.latiendahome.com](http://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 228462 (Sofá cama de apertura italiana Níger de HOME) el pasado 1 de septiembre de 2015, por un importe de 1247 Euros. Según alega el particular, tras recibir el pedido, comprobó que el artículo presentaba múltiples defectos, siendo el más importante el que recae sobre la estructura interna, por lo que contactó con la reclamada para tramitar la garantía. No obstante el tiempo transcurrido y los requerimientos realizados, afirma que aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita la reparación o sustitución del producto, así como a facilitar un sofá sustituto mientras se tramita la garantía del dañado.

**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, habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, va a proceder a la recogida y reparación del producto.

**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 26/05/2017.

Home Store, S.L.