



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 17/11/2017, 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 sobre un
pedido realizado a través del portal , 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 309058 (2 x Sofá ecopiel, Servicio de subida a domicilio y Servicio de
retirada) el pasado 7 de julio, por un importe de 1.354 Euros. Según alega la particular, tras detectar el
deterioro del producto, contactó con la empresa para tramitar la garantía. Por ello, afirma que, después
de seis meses de espera, recibió unos asientos distintos al modelo comprado, por lo que volvió a
contactar con la reclamada en numerosas ocasiones. No obstante, alega que, a fecha de la
interposición de la reclamación, aún no ha recibido una solución satisfactoria, por lo que solicita
alternativamente la reparación inmediata del sofá, la sustitución por uno nuevo de iguales
características o el abono del importe del producto.

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 ha manifestado que como gesto
comercial va a proceder al envío de los tres rellenos originales y a la instalación de los mismos
haciéndose cargo la PARTICULAR del coste de dicho servicio (50 Euros).

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 17/11/2017.

Home Store, S.L.