



CONFIANZA ONLINE

## ACUERDO

Reunidos, a 22/12/2017, 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, on 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 438754 (Sofá Eolo) el pasado 31 de agosto, por un importe de 740,05 Euros. Según alega el particular, tras recibir el producto, detectó un defecto en uno de los asientos, por lo que contactó con la empresa para tramitar la garantía el 30 de noviembre. No obstante, afirma que desde entonces no ha recibido respuesta, por lo que solicita la sustitución del artículo defectuoso.

**SEGUNDO.-** Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 19 (Garantía de bienes) 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 habiendo manifestado sus disculpas por las molestias ocasionadas, han procedido al envío de tres fundas nuevas que efectivamente presentaban defecto de fabricación.

**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 22/12/2017.

Home Store, S.L.