



CONFIANZA ONLINE

ACUERDO

Reunidos, a 07/02/2018, 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, 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
pedido nº 371371 (Sofá rinconera tela Maika) el pasado mes de enero de 2017, por un importe de 1.057
Euros. Según alega la particular, tras detectar la rotura de determinados componentes contactó con la
empresa para tramitar la garantía del artículo sin recibir una solución satisfactoria. No conforme, solicita
la reparación del artículo.

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, habiendo manifestado sus disculpas
por las molestias ocasionadas, ha procedido a la reparación del artículo defectuoso realizando el cambio
de la espuma y reforzando los anclajes. Por otro lado, va a proceder a inspeccionar el estado del sofá
según la circunstancia actual manifestada por la PARTICULAR.

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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 07/02/2018.

Home Store, S.L.