

ACUERDO

Reunidos, a 13/03/2018, 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 entrega de 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, la consumidora realizó
el pedido nº 514071 (Mesa de comedor París) el pasado 5 de febrero, por un importe de 55,47 Euros.
Ante la falta de entrega en el plazo previsto (de 2 a 5 días laborables), la particular alega haberse
puesto en contacto con la reclamada, desde donde le indicaron que, debido a una incidencia surgida
durante el transporte del producto, le enviarían un artículo de sustitución. Sin embargo, tras recibirlo
comprobó que el color no se correspondía con lo solicitado, por lo que contactó de nuevo con la
empresa para comunicar la incidencia y pedir el envío de un producto acorde, sin que a fecha de
interposición de la reclamación lo haya recibido. No conforme, solicita la entrega inmediata del mismo
o, en su defecto, el reembolso del importe de la compra o un descuento en el precio.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la
vulneración del artículo 17 (Plazos de entrega) 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 entrega del pedido y va a proceder al abono
del importe correspondiente a los gastos de envío (6,47 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 el presente documento, para que
sea firmado manuscritamente por las partes intervinientes.

En Barcelona, a 13/03/2018.