

## ACUERDO

Reunidos, a 11/06/2018, 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](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, la consumidora realizó el pedido nº 244238 (Sofá cama de ecopiel Istar) el pasado 4 de noviembre de 2015, por un importe de 559 Euros. Según alega la particular, tras recibir el pedido comprobó, en un primer momento, que la calidad era inferior a las especificaciones descritas en la web. Posteriormente, el tapizado del sofá comenzó a abrirse en las costuras, posiblemente debido a un defecto en la estructura del mismo, por lo que contactó con la reclamada el pasado mes de junio de 2017 para comunicar la incidencia. No obstante, y a pesar de los numerosos requerimientos realizados, hasta el pasado mes de marzo no procedieron a la recogida del artículo defectuoso. Finalmente, desde el servicio técnico no accedieron a tramitar la garantía del producto, alegando que los desperfectos podían deberse a un uso incorrecto por su parte, y entregándole el mueble fuera del plazo previsto y con más desperfecto que en el momento del envío no se encontraban. No conforme, solicita la reposición del sofá al estado que ofertaba la página de la reclamada, con estructura de somier de lamas y colchones de espumación de alta densidad, además del retapizado del mueble y de la reparación del resto de los desperfectos sufridos por el 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 ha manifestado que va a proceder al abono del importe íntegro del sofá (559 Euros) no siendo necesaria su recogida para el abono.

**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 11/06/2018.

Home Store, S.L.