

ACUERDO

Reunidos, a 28/09/2018, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Home Store, S.L.U. 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 a la devolución de un artículo adquirido a través del portal www.latiendahome.com, del que es responsable Home Store, S.L.U. (en adelante Latiendahome), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, la consumidora realizó el pedido nº 595505 (Colchón viscoelástico + Colchón de muelles + Portes) el pasado 21 de agosto, por un importe de 334 Euros. Según alega la particular, uno de los artículos adquiridos desprende un fuerte olor (colchón de muelles). No obstante, la consumidora asegura que desde la reclamada le aseguran que dicho suceso no acontecería. No conforme, la reclamante afirma que a fecha de interposición de la reclamación y a pesar de los requerimientos realizados, no ha obtenido una solución a su incidencia, por lo que solicita el abono del importe íntegro del producto.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 8 (Desistimiento y devolución) 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 30 del Código Ético, para poder alcanzar un acuerdo amistoso entre ambas partes.

CUARTO.- Que en este acto de mediación, Latiendahome, va a proceder a la retirada de la mercancía y a la entrega, a elección de la PARTICULAR, de un producto de características semejantes, así como al abono de 149,02 Euros, importe correspondiente a la diferencia de precio entre ambos artículos.

QUINTO.- Que a la vista de lo anterior y a tenor de lo dispuesto en el artículo 31.6 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 28/09/2018.

Home Store, S.L.U.