

ACUERDO

Reunidos, a 28/03/2019, por una parte, _____, en nombre y representación propia y, por otra _____, en nombre y representación de Home Store, S.L.U. ante el Mediador designado por el Comité de Mediación de Confianza Online, _____, 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.U. (en adelante Latiendahome), empresa adherida a Confianza Online. Según se desprende de la reclamación, el consumidor realizó el pedido nº 271169 (Colchón de muelles Magatech y Almohada viscoelástica Visco Top de Pikolin), el pasado 14 de febrero de 2016, por un precio total de 721 Euros con una garantía de 5 años. Según afirma el particular, en 2018 el colchón sufría una deformación lateral, por lo que se puso en contacto con la reclamada, desde donde le indicaron que se debía a un mal uso del mismo, no quedando cubierto por la garantía. No conforme, solicita la sustitución del producto.

SEGUNDO.- Que el PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 9 (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 30 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, va a proceder al envío de un colchón nuevo.

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

En Barcelona, a 28/03/2019.

Home Store, S.L.U.