

ACUERDO

Reunidos, a 11/07/2019, 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 las incidencias relativas de un pedido realizado a través del portal 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 735504 (Colchón de muelles+ Portes) con fecha 5 de abril de 2019, por un importe de 80,99 Euros. Según alega la particular, procedió a hacer uso de la garantía y cambiar el colchón pagando la diferencia del importe del nuevo colchón. Ante la falta de entrega en el plazo previsto, la particular afirma haberse puesto en contacto con la reclamada en numerosas ocasiones, desde la que le indicaron nuevas fechas de entrega. No obstante, afirma que a fecha de la interposición de la reclamación aún no ha recibido el pedido, por lo que solicita la devolución de la diferencia del importe pagado como compensación por las molestias ocasionadas.

SEGUNDO.- Que la 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 realizado las aclaraciones pertinentes, va a proceder al abono del importe de 20 Euros como gesto comercial.

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, eliminando de forma pertinente los datos personales y firmas de las partes.

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 11/07/2019.

Home Store, S.L.U.