

ACUERDO

Reunidos, a 27/09/2019, 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 del ejercicio de garantía sobre un pedido realizado 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 726257 (Colchón de Muelles Memory Vex Spring), con fecha 7 de marzo de 2019, por un importe de 229,99 Euros. Según alega el particular, tras el uso del artículo se percató de malformaciones al llegarle enrollado impidiendo su uso correcto y causándole molestias por lo que, tras contactar por cuarta vez con la reclamada para comunicarle los defectos del colchón y que procedan a su sustitución como en las anteriores, desde la misma le informaron que no le sustituirían o devolvían el importe del artículo. No conforme, solicita la sustitución del colchón defectuoso o, en su defecto, el reembolso del mismo.

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, ha procedido a la sustitución del pedido con un nuevo colchón Pikolin.

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, 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 27/09/2019.

Home Store, S.L.U.