

ACUERDO

Reunidos, a 03/10/2019, 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 el retraso en la entrega de 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, la consumidora realizó el pedido nº 780606 (Colchón de muelles ensacados Eclipse Spring), con fecha 1 de septiembre, por un importe de 219,99 Euros. Según alega la particular, ante el retraso en la entrega prevista, contactó con la reclamada donde le informaron que la entrega la realizarían el 3-5 de septiembre. No obstante, afirma que lo recibió el 9 de septiembre finalmente por lo que, no conforme, solicita una compensación por el retraso en la entrega.

SEGUNDO.- Que la PARTICULAR considera que dicha actuación podría suponer la vulneración del artículo 7 (Plazos de entrega) del Código Ético de Confianza Online, en relación con el artículo 1.278 del Código Civil.

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 ha manifestado que tal y como indican en el correo de confirmación del pedido “Los plazos de entrega indicados son provisionales” y teniendo en cuenta que el pedido se comienza a procesar una vez han recibido el pago. Que en el caso que les ocupa, el pedido se efectuó con fecha 1 de septiembre (domingo) lo que a efectos de medios de pago, figura como efectuado el día 2 de septiembre (lunes). Además, el sistema de pagos online no les permite visualizarlo hasta transcurridas 24 horas, es decir, que el día 3 de septiembre el pedido se tramitó. Que el plazo de las 72 horas siguientes máximo otorgado para esa entrega, vencía el día 6 (viernes) y confirma que el pedido fue entregado el lunes dado que era el siguiente día hábil. No obstante y como gesto comercial, ha ofrecido una compensación por un importe de 40 Euros.

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 03/10/2019.

Home Store, S.L.U.