

ACUERDO

Reunidos, a 08/10/2019, 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 las incidencias relativas al ejercicio de garantía sobre 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, el consumidor realizó el pedido nº 508735 (Colchón viscoelástico Memory Black Platinum + 5 años de garantía), con fecha 23 de enero de 2018, por un importe de 400 Euros. Según alega el particular, tras el uso del artículo comprobó que unas costuras estaban descosidas por lo que, contactó con la reclamada donde le informaron que no se hacían cargo de ello y que lo cosiera él mismo. Afirma que, a fecha de la interposición de la reclamación no ha recibido solución alguna y por ello, no conforme, solicita la sustitución del pedido por uno nuevo.

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, va a proceder a la sustitución de su colchón viscoelástico Memory Black Platinum de HOME por uno nuevo, del mismo modelo, en medida 150x190cm y sin coste alguno para el PARTICULAR. Para empezar con los trámites de sustitución deben tener el acuerdo de conformidad firmado por el particular.

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 08/10/2019.

Home Store, S.L.U.