



## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Los campos con (\*) deben ser rellenados de forma obligatoria.

### 1. Datos del reclamante

Nombre y Apellidos\*  
NIF o documento personal equivalente\*  
Dirección postal\*  
Ciudad\*  
Provincia  
Teléfono de contacto\*  
E-mail\*  
Código Postal\*  
País  
Fax

### 2. Datos de la entidad reclamada

Nombre o razón social de la entidad reclamada\*  
CIF o NIF  
Dirección  
Ciudad  
Provincia  
Teléfono  
Página Web  
E-mail  
Código Postal  
País  
Fax

La reclamada es una persona física o jurídica:

- Con establecimiento permanente en España  
 Sin establecimiento permanente en España y sin estar adherida a CONFIANZA ONLINE

### 3. Rellene el apartado que corresponda según si su reclamación versa sobre publicidad interactiva (3A), contratación electrónica con consumidores (3B), protección de menores (3C) o accesibilidad y usabilidad (3D)

#### **3A. Reclamación sobre publicidad:**

- La publicidad contra la que desea reclamar se difunde en:

- Un medio electrónico de comunicación a distancia: sitio web, e-mail, banner, SMS, pop-up, otros formatos publicitarios interactivos.  
 Otros medios: prensa, radio, televisión, etiquetado, publicidad exterior, otros

**Por favor señale las normas del "Código Ético de CONFIANZA ONLINE" que Ud. considera infringidas por la publicidad interactiva reclamada (si no identifica el artículo, marque "principios generales")**

Normas sobre Publicidad:

- Principios generales (art. 3) - infracción de la legalidad, abuso de la buena fe, publicidad engañosa, comparativa desleal o discriminatoria, etc.  
 Identificación del anunciante (art. 4)  
 Identificabilidad de la publicidad (art. 5)  
 Obligaciones de información del anunciante (art. 6)  
 Derechos de propiedad industrial e intelectual, exigencias de lealtad concurrencial (art. 8)  
 Publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes (art. 9) – solicitud/autorización previa del destinatario, revocación del consentimiento, etc.  
 Prácticas prohibidas (art. 10)  
 Normas sobre publicidad en grupos de noticias, foros, chats y similares (art. 11)



- Normas sobre publicidad en la world wide web (art. 12)
- Patrocinio (art. 13)
- Normas sobre protección de datos en relación con la actividad publicitaria (Título IV)

### **3B. Reclamación sobre contratación electrónica:**

- Si reclama por una transacción contractual, el producto o servicio que compró era para\*:

- su uso personal
- o profesional

- La contratación ha sido realizada a través de\*:

- Un medio electrónico de comunicación a distancia: sitio web, e-mail, SMS, WAP, otros
- Otros medios: establecimiento comercial, teléfono, otros

**Por favor señale las normas del “Código Ético de CONFIANZA ONLINE” que Ud. considera infringidas por la transacción contractual reclamada (si no identifica el artículo, marque “principio de legalidad”)**

Normas sobre contratación:

- Principio de legalidad (art. 14)
- Obligaciones de información previas a la contratación (art. 15) – pasos a seguir y condiciones generales de la contratación, formas de pago, resumen de la compra, etc.
- Obligaciones de información posteriores a la contratación (art. 16) – acuse de recibo, seguimiento del pedido, etc.
- Plazos de entrega (art. 17)
- Desistimiento y devolución (art. 18)
- Reparación y sustitución de bienes de consumo (art. 19) – ejercicio de la garantía, gratuidad y plazos de reparación y/o sustitución, etc.
- Atención al cliente (art. 20)
- Seguridad y medios de pago (art. 21)
- Normas sobre protección de datos en relación con una contratación electrónica (Título IV)

### **3C. Reclamación sobre protección de menores:**

Los contenidos contras los que quiere reclamar, aparecen en:

- Un medio electrónico de comunicación a distancia: sitio web, e-mail, SMS, otros
- Otros medios: prensa, fax, otros

**Por favor señale las normas del “Código Ético de CONFIANZA ONLINE” que Ud. considera infringidas sobre protección de menores.**

- Protección de menores en actividades publicitarias (art. 34) – identificación de contenidos publicitarios dirigidos únicamente a adultos, abuso de la inexperiencia, credulidad o confianza de los menores, etc.
- Contenidos, declaraciones o presentaciones visuales ilícitas o que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a menores (art. 35)
- Tratamiento de datos de menores (art. 36)

### **3D. Reclamación sobre accesibilidad y usabilidad:**

La entidad reclamada pertenece al:

- Sector Público
- Sector Privado

**Por favor señale las normas del “Código Ético de CONFIANZA ONLINE” que Ud. considera infringidas sobre accesibilidad y usabilidad**



- Adaptación a protocolos de accesibilidad y usabilidad (art. 38.1)
- Información sobre nivel de accesibilidad (art. 38.3)
- Facilitación de contacto para consultas o quejas sobre accesibilidad (art. 38.4)

**4. Hechos en los que basa la reclamación y motivación\***

**5. En consecuencia, el reclamante solicita que\***

**6. ¿Ha reclamado por los mismos hechos ante otra entidad?**

- Sí (especificar ante qué entidad)
- No

**7. Relación de documentos que se adjuntan (deberá incluirse siempre copia del DNI, así como de la publicidad reclamada/el contrato electrónico celebrado/el contenido o declaración visual por el que desea reclamar)**

El presente formulario junto a la copia del DNI o documento de identificación equivalente, y la copia de la publicidad reclamada y/o del contrato celebrado, deberá remitirse a la **Secretaría Técnica de CONFIANZA ONLINE, Plaza Manuel Gómez Moreno, S/N - Edificio Bronce (Tercera Planta) 28020 Madrid.**

Ante cualquier duda, póngase en contacto con la Secretaría Técnica de CONFIANZA ONLINE a través del correo electrónico ([secretaria@confianzaonline.es](mailto:secretaria@confianzaonline.es)) o en nuestro nº de teléfono +34 91 309 13 47 o fax +34 91 402 83 39. Sus datos personales no serán utilizados con fines comerciales, siendo solicitados únicamente con la finalidad de poder tramitar la reclamación conforme al procedimiento establecido. La finalidad de la solicitud de los datos de carácter personal mediante la cumplimentación de los campos de información del presente cuestionario es poder tramitar convenientemente las reclamaciones presentadas por la Secretaría de CONFIANZA ONLINE. En ningún caso los datos de carácter personal proporcionados serán cedidos a terceros o utilizados con fines comerciales. Los datos de carácter personal solicitados serán incorporados al fichero "Reclamaciones", inscrito en la Agencia de Protección de Datos con el número 2031710239. La cumplimentación de los campos de información señalados mediante el símbolo \* resulta obligatoria para la tramitación de las reclamaciones presentadas. De no proporcionarse dicha información, la Secretaría de CONFIANZA ONLINE no podrá tramitar la reclamación, que se tendrá por no interpuesta. En cualquier caso, la Secretaría de CONFIANZA ONLINE puede solicitar al reclamante información relativa a los campos no señalados con el símbolo \* con la única finalidad de facilitar la tramitación de la reclamación presentada en aquellos casos en que resulte necesario. Los datos personales contenidos en este fichero serán tratados conforme a las exigencias legales, adoptándose las medidas de seguridad correspondientes para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. Se entenderá que los datos facilitados por Ud. son verdaderos, exactos y actualizados, siendo de su responsabilidad las consecuencias que pudiera ocasionar a terceros la cumplimentación del formulario con datos falsos o inexactos. Para más información sobre la protección de datos personales de CONFIANZA ONLINE, puede visitar nuestra "Política de Privacidad", donde se recogen nuestras directrices generales sobre la materia.

En.....a.....de.....de 201\_