CONFIANZAONLINE

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

1. Datos del reclamante

Los campos con (*) deben ser rellenados de forma obligatoria. En caso contrario no podremos tramitar la reclamación.

Nombre y Apellidos* DNI o documento personal equivalente*

Dirección postal*

Ciudad* Código Postal

Provincia País

E-mail* Teléfono de contacto* Cómo nos ha conocido* Selecciona

2. Datos de la entidad reclamada

Nombre o razón social de la entidad reclamada*

CIF o NIF Dirección

Ciudad Código Postal

Provincia País

E-mail* Teléfono Fax

Página Web

Establecimiento permanente*:

☐ En España *(adherida o no a CONFIANZA ONLINE)* ☐ Fuera España y no adherida a CONFIANZA ONLINE

3. Clasificación de la reclamación*

Indícanos si reclamas por una compra/contratación electrónica con consumidores o por una publicidad online. Sólo puedes rellenar una de las 2 opciones *

☐ **3.1. Reclamación sobre contratación electrónica:**

- **Identificación**

El producto adquirido o el servicio contratado es para*:

☐ Su uso personal *(eres consumidor final)* ☐ Su uso profesional *(eres un empresario o profesional autónomo)*

La compra o contratación se han realizado a través de *:

☐ Un medio electrónico de comunicación a distancia *(Internet, e-mail, App, otros)* ☐ Otros medios *(establecimiento comercial, teléfono, otros)*

¿Has realizado la compra a través de un Marketplace?*: ☐ Sí ☐ No ☐ No sé

Nº de pedido*: Importe del pedido*:

- **Motivo de tu reclamación*:**

☐ Principios generales de la contratación *(cumplimiento parcial o defectuoso, incumplimiento contractual, imposibilidad de ejecución, anulación del pedido por falta de stock o errores de precio, etc.)*

☐ Información previa a la contratación *(pasos a seguir y condiciones generales de la contratación, formas de pago, resumen de la compra, etc.)*

☐ Información posterior a la contratación *(acuse de recibo, seguimiento del pedido, etc.)*

☐ Plazos de entrega *(retraso o falta de entrega del pedido)*

☐ Derecho de desistimiento y devolución del dinero

☐ Garantías *(ejercicio de la garantía, gratuidad y plazos de reparación y/o sustitución, etc.)*

☐ Servicio de Atención al cliente

☐ Seguridad y medios de pago

☐ Protección de datos en relación con una contratación electrónica

☐ **3.2. Reclamación sobre publicidad interactiva:**

- **Identificación:** la publicidad contra la que deseas reclamar se difunde en *:
  - ☐ Un medio electrónico de comunicación a distancia *(sitio web, e-mail, banner, App, móviles, otros formatos publicitarios interactivos)*
  - ☐ Otros medios *(prensa, radio, televisión, etiquetado, publicidad exterior, otros)*
- **Motivo de tu reclamación*:**
  - ☐ Principios generales *(infracción de la legalidad, abuso de la buena fe, publicidad engañosa, comparativa desleal o discriminatoria, etc.)*
  - ☐ Identificación del anunciante / Identificabilidad de la publicidad
  - ☐ Obligaciones de información del anunciante
  - ☐ Publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico u otro medio de comunicación individual equivalente *(solicitud/autorización previa del destinatario, revocación del consentimiento, etc.)*
  - ☐ Prácticas prohibidas *(a recogida masiva o indiscriminada de direcciones de correo electrónico en páginas web o servicios online o "harvesting"-, creación de direcciones de correo electrónico o "dictionary attacks")*
  - ☐ Publicidad en grupos de noticias, foros, chats y similares
  - ☐ Patrocinio
  - ☐ Protección de datos en relación con la actividad publicitaria

4. Describe brevemente los hechos de tu reclamación*

5. Solución esperada (indícanos qué solicitas para que pueda solucionarse tu reclamación)*

6. ¿Has reclamado por estos mismos hechos ante un Juzgado, Junta Arbitral u otra autoridad competente como **Policía, AEPD, etc.** (la reclamación ante una OMIC no impide nuestra tramitación**)? ***

☐ Sí ☐ No

Antes de proceder al envío de su reclamación, debes leer la información sobre protección de datos que se presenta en la página 3 de este formulario.

PROTECCIÓN DE DATOS

Confianza Online, para la correcta tramitación de reclamaciones de los consumidores, pone a su disposición la siguiente información sobre el tratamiento de datos personales. Esta información deberá darse a conocer, por parte del usuario, a todas aquellas personas cuyos datos personales sean facilitados a Confianza Online.

1. RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO

Razón social: Confianza Online, asociación sin ánimo de lucro
CIF.: G85804011
Dirección: Calle de Velázquez 126, 4º I, 28006, Madrid
Teléfono: 91 309 13 47
Email: protecciondedatos@confianzaonline.es

2. FINES Y BASE JURÍDICA DEL TRATAMIENTO

Confianza Online tratará los datos personales de los usuarios para los fines que se identifican a continuación:

Finalidad 1: gestionar tu solicitud y la tramitación de tu reclamación, la verificación de la correspondencia entre la identidad del reclamante y la titularidad de la contratación electrónica en aras de comprobar la legitimación activa en el procedimiento, así como el envío de las comunicaciones derivadas del procedimiento de resolución de litigios. Base jurídica que legitima este tratamiento: la prestación del servicio de resolución de litigios solicitado por el consumidor ante la Secretaría Técnica de Confianza Online y llevada a cabo por el Jurado de la Publicidad de Autocontrol (para reclamaciones de publicidad digital y de protección de menores y protección de datos que guarden relación con la publicidad) y por el Comité de Mediación de Adigital (para reclamaciones de comercio electrónico y de protección de menores y protección de datos que guarden relación con el comercio electrónico).

Finalidad 2: estadísticas de la Asociación para la elaboración de estudios e informes mediante el tratamiento de tus datos personales de manera agregada. Base jurídica que legitima este tratamiento: el interés legítimo de Confianza Online de mejorar y promover el procedimiento de resolución de litigios en materia de consumo, y poder compartir información agregada (sin referencias individuales de ningún tipo).

Finalidad 3: El cumplimiento de las obligaciones legales aplicables a Confianza Online o requerimientos que realicen los organismos públicos. Base jurídica que legitima este tratamiento: el cumplimiento de obligaciones legales.

Los datos solicitados en el formulario son necesarios para los fines anteriores. En caso de no facilitarlos, Confianza Online no podrá tramitar tu solicitud.

3. CATEGORÍA DE DATOS Y PROCEDENCIA

Los datos personales que Confianza Online trata de los interesados serán aquellos que facilite el propio interesado para el mantenimiento de la relación entre las partes (en general nombre y apellidos y datos de contacto).

4. DESTINATARIOS

Los datos personales serán comunicados a:

a) Las contrapartes en los procedimientos de resolución de controversias que se sustancien ante el Jurado de la Publicidad de Autocontrol o ante el Comité de Mediación de Adigital.
b) Jurado de la Publicidad de Autocontrol, en los procedimientos de resolución de controversias relacionadas con actividades de publicidad digital, de protección de menores y de protección de datos que estén relacionadas con la publicidad digital.
c) Comité de Mediación de Adigital, en los procedimientos de resolución de controversias relacionadas con comercio electrónico con consumidores, de protección de menores y de protección de datos que estén relacionadas con comercio electrónico.
d) Junta Arbitral Nacional o Juntas Autonómicas de Consumo para la resolución de las controversias que surjan por presunta infracción de las normas del Código Ético relativas a la contratación electrónica con consumidores y protección de datos cuando esté relacionada con una actividad de contratación electrónica, para los casos de que no hubieran podido ser resueltas por el Comité de Mediación de Adigital.
e) Autoridades y organismos competentes, en la medida necesaria para el cumplimiento de una obligación legal.
f) Proveedores de Confianza Online, en su condición de encargados de tratamiento, en el marco de la correspondiente prestación de servicios (asistencia jurídica y contable, destrucción de documentación/información, y prestadores de servicios de tecnologías de la información, como es el alojamiento de datos, servicio de correo electrónico).

5. TRANSFERENCIAS INTERNACIONALES

No se realizan transferencias de datos personales fuera de la Unión Europea.

6. PLAZOS DE CONSERVACIÓN

Los datos se conservarán durante el tiempo que dure el procedimiento de resolución de litigios ante Confianza Online o ante el organismo arbitral u otra autoridad competente en materia de consumo a los que se haya trasladado el expediente a petición del interesado y, concluido éste, el tiempo necesario para atender las posibles responsabilidades que pudieran haber nacido para Confianza Online como consecuencia del procedimiento.

La información estadística agregada, que no contendrá datos personales, se conservará indefinidamente.

7. DERECHOS DE LOS INTERESADOS

Los interesados podrán ejercitar ante Confianza Online, en la medida que sean aplicables, los siguientes derechos: acceso a los datos personales, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, oposición al tratamiento, portabilidad de los datos y, cuando el tratamiento se base en el consentimiento, el derecho a retirarlo en cualquier momento. Los interesados podrán ejercitar estos derechos, identificándose debidamente con su DNI y dirigiéndose por vía postal o electrónica a las direcciones indicadas en el apartado 1. Los interesados también tendrán derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de protección de datos competente (la Agencia Española de Protección de Datos) si consideran vulnerados sus derechos.