



GUÍA PRÁCTICA PARA CONSUMIDORES

QUIÉNES SOMOS Y CÓMO
PODEMOS AYUDARTE

QUÉ ES CONFIANZA ONLINE

01 ¿Quiénes somos?

Confianza Online es una asociación creada en 2003 por Autocontrol y Adigital para aumentar la confianza de los usuarios en Internet.

Nuestro elemento principal es el Sello. Las páginas web que cumplen con nuestro Código de Conducta pueden utilizarlo para demostrar su compromiso con las buenas prácticas en Internet.

Además, a nivel europeo, está integrado en la red de sellos europea Ecommerce Europe Trustmark.

02 ¿Qué es el Sello de Confianza Online?

Es el logotipo que identifica a las páginas web y plataformas que se han sometido a nuestros análisis previos, así como a los mecanismos acreditados para la resolución extrajudicial de controversias (ADR):

- El Comité de Mediación de Confianza Online, en materia de comercio electrónico con consumidores;
- El Jurado de la Publicidad de Autocontrol, en materia de publicidad digital.

GUÍA PRÁCTICA

03 ¿Qué significa que una entidad se ha adherido a Confianza Online?

Una entidad adherida ha asumido los compromisos y estándares éticos del Código de Conducta de Confianza Online.

El cumplimiento de este Código se controla a través de dos mecanismos: el análisis de la adecuación del sitio web o plataforma al Código y la tramitación de reclamaciones a través de los ADR acreditados. El sometimiento a ambos mecanismos es obligatorio para las entidades adheridas.

04 ¿Qué se evalúa con el análisis de cumplimiento del Código?

La evaluación es un análisis online de la adecuación del sitio web a las normas del Código de Conducta que le sean aplicables. Se examinan aspectos relativos a la publicidad digital, a la contratación electrónica (ejercicio del derecho de desistimiento, garantía de bienes, plazos de entrega, gastos de envío, formas de pago, facturación y competencia judicial, entre otros), a la protección de datos personales (políticas de privacidad, mecanismos para recabar el consentimiento y cookies) y a la protección de menores de edad (existencia de avisos que impidan la navegación en webs dirigidas a adultos, así como la adecuación del contenido de los sitios web dirigidos a menores).

05 ¿El análisis se realiza también sobre productos y/o servicios?

No. En la evaluación se comprueba que los productos y servicios ofertados en los sitios web cuenten con una descripción sobre sus principales características y particularidades, pero no se analiza la calidad de los mismos, sino que ello será objeto, en su caso, de tratamiento individualizado en las reclamaciones que se tramiten.

El análisis se refiere exclusivamente a las informaciones y textos legales de las webs y plataformas evaluadas.

06 ¿Se puede solicitar la retirada del Sello?

Los usuarios no pueden solicitar la retirada del Sello de un sitio web o la expulsión de un adherido de Confianza Online. Este tipo de medidas se contemplan dentro de los Estatutos y del Reglamento de Régimen Interior de la Asociación, pero serán propuestas y aplicadas por los órganos de gobierno y dentro del régimen disciplinario establecido.

07 ¿Cómo saber si un Sello es válido?

Un Sello es válido cuando al pinchar sobre él, se tenga acceso a una ficha específica de la entidad responsable del sitio web en la página www.confianzaonline.es, con su información legal básica y la confirmación de su adhesión a Confianza Online.

Si no tuviera enlace, recomendamos comprobar la adhesión en el apartado de adheridos de la web de Confianza Online (<https://www.confianzaonline.es/quienes-somos/empresas-adheridas/>).

08 ¿Qué hacer si localizas un uso indebido del Sello?

Pese a que Confianza Online cuenta con mecanismos de localización y persecución legal de los usos indebidos del Sello, puede ocurrir que encuentres alguno, por lo que te agradeceríamos que nos lo comunicaras para así activar nuestros protocolos internos.

09 ¿Qué vinculación hay entre un adherido y Confianza Online?

Confianza Online no forma parte de las entidades adheridas sino que éstas se adhieren a la Asociación, comprometiéndose a respetar el Código de Conducta. Confianza Online actúa como un tercero independiente a todos los efectos.

10 Si la entidad no está adherida ¿qué recomendaciones tienes que seguir?

Recomendamos comprobar que la entidad ofrece con toda transparencia sus datos legales y de contacto, así como unos términos legales y de privacidad accesibles y completos.

En caso de que la entidad recoja datos personales o bancarios, observa si la página ofrece un protocolo de encriptación de datos buscando el símbolo de un candado al lado de la barra de direcciones y que ésta comienza con “https”.

A estas recomendaciones te aconsejamos que sigas el mismo sentido común que usualmente acompaña a tus compras offline.

TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

11 ¿Cuáles son las características generales de la tramitación ante Confianza Online?

La tramitación de reclamaciones de Confianza Online es transparente, imparcial y eficaz. Su Comité de Mediación le convierte en la primera entidad privada acreditada como ADR por la Dirección General de Consumo para la resolución alternativa de litigios en materia de Comercio Electrónico.

De esta manera, los consumidores europeos pueden tramitar sus reclamaciones a través de Confianza Online como entidad acreditada ante la Comisión Europea, en la plataforma de resolución de incidencias online establecida por la UE.

12 ¿Tiene algún coste para el consumidor?

No. Es absolutamente gratuita ya que quienes costean los procedimientos para tramitar una reclamación son las entidades adheridas.

13 ¿Cómo se puede presentar una reclamación?

Se puede hacer a través de varios medios y formas:

- Rellenando el **formulario online** (<https://www.confianzaonline.es/como-reclamar/formulario-de-reclamaciones/>);

- o Cumplimentando el formulario autorrellenable en PDF (https://www.confianzaonline.es/doc/formulario_reclamaciones.pdf) y enviándolo por electrónico a la dirección tramitacion@confianzaonline.es o bien una vez imprimido al correo postal (Carrera de San Jerónimo 18 4º 1ª - 28014 Madrid).

14 ¿Cuál es la documentación mínima imprescindible que hay que presentar?

La parte reclamante deberá remitir un escrito que contenga sus datos, el objeto y el petitum de la reclamación, acompañado de una copia de su documento identificativo oficial en vigor, un justificante de la contratación y/o comunicación comercial, según proceda, que se haya realizado o difundido a través de un medio electrónico de comunicación a distancia, y una copia de la reclamación presentada previamente ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad reclamada.

Asimismo, deberá indicar los datos principales de la entidad reclamada y las normas del Código de Conducta de Confianza Online que presuntamente hayan sido vulneradas.

Es también recomendable incluir en la reclamación todas aquellas pruebas que puedan resultar de utilidad para la resolución de la controversia (como comunicaciones intercambiadas con la reclamada, promociones, facturas, etc.).

15 ¿Cuáles son los requisitos para reclamar ante Confianza Online?

Los requisitos dependerán de si la reclamación versa sobre contratación electrónica con consumidores o bien sobre publicidad digital.

Los requisitos comunes a ambos procedimientos son:

- La reclamación presentada ante Confianza Online no tiene que haber sido interpuesta ante una autoridad competente (Juzgado, Junta Arbitral, Policía, AEPD, SEDIA, etc.).
- La reclamación se tiene que haber puesto en conocimiento de la entidad reclamada antes de su presentación ante Confianza Online.
- La entidad reclamada tiene que estar establecida en España o, en caso de que sea extranjera, estar adherida a Confianza Online.

16 ¿Cuándo se puede reclamar por comercio electrónico?

- El pedido objeto de la reclamación tiene que haberse formalizado online (quedan excluidas las contrataciones por teléfono o en tienda física) y no puede tener una antigüedad de más de un año desde la fecha de compra o contratación, menos cuando se trate de un problema relacionado con la garantía de bienes (ejemplo: reparaciones o sustituciones) o se trate de servicios continuados (ejemplo: suscripciones, contratos de telefonía o suministros).
- Además el titular del pedido tiene que ser un consumidor final o, siendo un empresario o autónomo, el pedido no tiene que estar relacionado con la actividad comercial, mercantil, económica o contable (ejemplo: electrodoméstico para uso doméstico frente a la compra de un ordenador portátil para el trabajo u oficina).

17 ¿En qué consiste el procedimiento de mediación?

A través de este procedimiento el Comité de Mediación de Confianza Online facilita a las partes un espacio de diálogo, con la finalidad de encontrar una solución satisfactoria para ambas y conforme a los principios que rigen la mediación.

Todo el procedimiento se desarrolla, de principio a fin, a través de correo electrónico, por lo que es muy importante comprobar con frecuencia los emails, incluida la bandeja de spam, por si el servidor no reconoce la dirección del mediador o de Confianza Online.

18 ¿Cuáles son las fases de la mediación?

- **Fase documental:** tras comprobar la documentación que nos has enviado, la Secretaría Técnica remitirá la información al Comité de Mediación para que designe el mediador que llevará tu procedimiento.
- **Sesión informativa:** el mediador designado te enviará un email notificándote el próximo inicio del procedimiento y te explicará las principales características de la mediación y sus principios.
- **Constitución de la mediación:** el mediador remitirá a las partes el acta de constitución de la mediación que contendrá un resumen de los hechos de la reclamación, el plazo de la mediación y su vencimiento, entre otros.
- **Fase de diálogo:** en esta fase la entidad y el reclamante intercambian alegaciones a través del mediador con el propósito de acercar posturas y lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. La actuación del mediador es neutral, por lo que no va a sugerir soluciones, sino que la solución que se alcance procede de las propias partes que, como protagonistas de la gestión del conflicto, deberán implicarse de forma directa y activa en la búsqueda de una solución constructiva y aceptable para todos. Tras el envío de cada una de las comunicaciones y, ante la falta de respuesta del destinatario, el mediador realizará hasta un máximo de tres requerimientos. Si no obtiene respuesta a ninguno de dichos requerimientos, o bien, la recibe sin que represente una solución, podrá reenviar dicha respuesta a la otra parte hasta que se logre solucionar la incidencia objeto del procedimiento o bien hasta que considere que no caben más acciones.
- **Fin de la mediación:** el procedimiento podrá terminar con un acuerdo sobre la totalidad de las pretensiones que indicaste en el formulario o bien sobre una parte de ellas. Asimismo, la mediación podrá terminar sin acuerdo cuando así la parte

reclamante lo haya indicado al mediador, o bien por falta de respuesta de cualquiera de las dos partes. En cualquier caso, el mediador remitirá a las partes el acta final de la mediación según haya terminado el procedimiento.

19 ¿Qué ocurre si la mediación no ha finalizado con un acuerdo de mediación?

La reclamación puede ser resuelta a través del arbitraje de consumo a petición de la parte reclamante. Dicho procedimiento arbitral será vinculante para las entidades adheridas a Confianza Online que estarán obligadas a participar en él, cuando exista un convenio de colaboración firmado a tal efecto. En este momento, los convenios aplicables son para los ciudadanos residentes en la Comunidad de Madrid ante el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, y en las Islas Baleares ante su Junta Arbitral autonómica.

20 ¿Cuándo se puede reclamar por publicidad?

La publicidad objeto de la reclamación tiene que haber aparecido en medios digitales (queda excluida la publicidad en prensa, folletos, televisión o radio).

21 ¿En qué consiste el procedimiento por publicidad digital?

Enviaremos la reclamación a la Secretaría del Jurado de Autocontrol. La entidad reclamada podrá aceptar el contenido de la reclamación o proponer una solución para llegar a un acuerdo, y la queja quedaría resuelta.

En caso contrario, el Jurado de la Publicidad de Autocontrol emitirá una resolución: si declara que la publicidad es incorrecta, se podrá imponer el cese definitivo de la publicidad o su rectificación. En cualquier caso, no está prevista la devolución del dinero, ni la indemnización por daños y perjuicios. Todo este procedimiento se rige por el Reglamento del Jurado de la Publicidad.

22 ¿Se puede presentar una reclamación sobre protección de datos?

Sí, pero siempre y cuando la reclamación por protección de datos esté relacionada con una contratación electrónica o con una publicidad digital. Por lo tanto, estas reclamaciones se tramitarán conjuntamente con el procedimiento principal ante el órgano correspondiente:

- Comité de Mediación de Confianza Online: si la reclamación guarda relación con la contratación de un servicio o la compra de un producto a través de Internet.
- Jurado de la Publicidad de Autocontrol: si la reclamación guarda relación con una pieza publicitaria o promoción aparecida en medios digitales y se haya intentado resolver en primera instancia por la mediación del sistema de tramitación de reclamaciones por protección de datos y publicidad de Autocontrol.

23 ¿La recepción de una reclamación supone la pérdida de la condición de adherido a Confianza Online?

No. Las entidades que se adhieren a Confianza Online firman un compromiso de cumplimiento del Código de Conducta y de sometimiento al sistema de resolución extrajudicial de reclamaciones. La exclusión de Confianza Online se contempla como parte del régimen disciplinario que aplicará el órgano de gobierno establecido por los Estatutos y el Reglamento de Régimen Interior de la Asociación.

GUÍA PRÁCTICA PARA CONSUMIDORES

QUIÉNES SOMOS Y CÓMO
PODEMOS AYUDARTE



POR UN COMERCIO ELECTRÓNICO
TRANSPARENTE Y RESPONSABLE