

I. COMUNIDAD DE MADRID

D) Anuncios

Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

- 47** *CONVENIO de 23 de marzo de 2022, entre la Comunidad de Madrid, a través de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, y la Asociación Confianza Online, para impulsar la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones entre consumidores y empresarios o profesionales en materia de comercio electrónico y el desarrollo de actividades de información sobre la protección de los consumidores.*

En Madrid, a 23 de marzo de 2022.

REUNIDOS

De una parte, don Manuel Llamas Fraga, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid en su calidad de Viceconsejero de Economía, nombrado por Decreto 127/2021, de 30 de junio, del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, hallándose facultado para la firma del presente Convenio según lo dispuesto en el punto primero.1.d).2.º de la Orden de 3 de diciembre de 2021, de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, por la que se delega el ejercicio de determinadas competencias y se desconcentra el Protectorado de Fundaciones y el artículo 3.2.a) del Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid, en relación con el artículo 41 de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid y el artículo 4.3.a) de la Ley 8/1999, de 9 de abril, de adecuación de la Normativa de la Comunidad de Madrid a la Ley Estatal 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De otra parte, don José Domingo Gómez Castallo, en su condición de Presidente de la Asociación Confianza Online, con domicilio social en la carrera de San Jerónimo, 18, cuarto 1, de Madrid; en virtud de las facultades que le otorga el artículo 42.2.c) de los Estatutos de la entidad y de acuerdo con el nombramiento efectuado por la Asamblea General de la Asociación de fecha 23 de noviembre de 2021.

Se reconocen recíprocamente la representación con la que actúan y la capacidad legal suficiente para suscribir el presente Convenio y a tal efecto,

EXPONEN

I. El artículo 27.10 de la Ley Orgánica 3/1983, de 25 de febrero, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, dispone que en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde a la Comunidad de Madrid el desarrollo legislativo, la potestad reglamentaria y la ejecución de la defensa del consumidor y del usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11.^a, 13.^a y 16.^a del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

II. La Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en su artículo 30.1, establece que los poderes públicos de la Comunidad de Madrid propiciarán sistemas de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo. A tal efecto, el apartado 2 de dicho artículo 30, precisa que el órgano de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección al consumidor podrá llevar a cabo, en particular, mediaciones con aquellas empresas que, por su tamaño, número de reclamaciones u otras circunstancias, hagan necesaria la adopción de medidas más intensas de protección de los consumidores.

Asimismo, esta ley reconoce, en su artículo 3.1.c), como derecho básico de los consumidores, la información correcta sobre los diferentes bienes, productos y servicios.

Entre las actuaciones administrativas previstas en la Ley 11/1998, de 9 de julio, que se atribuyen a la Comunidad de Madrid, a través de los órganos con competencia en materia de protección al consumidor, en el ámbito de la información se encuentran, impulsar la difusión de información a los consumidores, pudiendo concretar con las organizaciones empresariales su participación activa en las campañas divulgativas [artículo 15.1.a)], así como diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores [artículo 62.2.f)]. A su vez, conforme a lo previsto en el artículo 62.2.c), entre dichas actuaciones se encuentra el establecimiento de líneas de coordinación y cooperación con las organizaciones empresariales.

III. La Comunidad de Madrid ejerce sus competencias en materia de protección al consumidor, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo, adscrita a la Consejería de Economía, Hacienda en virtud del Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

El artículo 23.2 del Decreto 234/2021, de 10 de noviembre, atribuye a la Dirección General de Comercio y Consumo, entre otras competencias: b) La cooperación, coordinación y colaboración en materia de consumo con otras Consejerías, administraciones públicas y con entidades, corporaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, así como con organizaciones empresariales; d) El diseño, la coordinación y la ejecución de actuaciones de información, formación y educación en materia de consumo; f) El fomento del sistema arbitral de consumo y el asesoramiento sobre su utilización, así como la gestión de sistemas operativos de resolución de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

IV. El artículo 31 de la Ley 11/1998, de 9 de julio, atribuye a los poderes públicos de la Comunidad de Madrid el fomento, en el ámbito de sus competencias, del desarrollo del sistema arbitral de consumo, así como la promoción de la adhesión al sistema arbitral de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales.

Mediante Decreto 246/2001, de 18 de octubre, se creó el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, como órgano de gestión sin personalidad jurídica, al que le corresponde el desarrollo de las competencias atribuidas a la Comunidad de Madrid en materia de arbitraje de consumo (artículo 2), así como el apoyo y tutela de la Junta Arbitral Regional de Consumo [artículo 5.a)].

El Instituto Regional de Arbitraje de Consumo se encuentra adscrito a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, de conformidad con lo previsto en la disposición adicional primera del Decreto 234/2021, de 10 de noviembre.

V. El artículo 5 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, establece que las Juntas Arbitrales de Consumo son los órganos administrativos de gestión del arbitraje institucional de consumo. El mismo precepto dispone que son Juntas Arbitrales de Consumo, la Junta Arbitral Nacional y las Juntas Arbitrales territoriales constituidas mediante convenio de colaboración entre las Administraciones públicas y el actual Ministerio de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid se encuentra constituida mediante convenio suscrito entre el Ministerio de Consumo y la Comunidad de Madrid, en fecha 15 de febrero de 2021. Dicho convenio ha venido a sustituir al anteriormente vigente acuerdo, de fecha 5 de noviembre de 1997, entre el Instituto Nacional del Consumo y la Consejería de Economía y Empleo de la Comunidad de Madrid para la constitución de la Junta Arbitral de Consumo Autonómica.

VI. En el ámbito del comercio electrónico, tanto la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior, como la normativa estatal representada por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, fomentan la existencia de códigos de conducta como instrumentos de autorregulación de los prestadores de los servicios.

La autorregulación a través de este tipo de códigos en el sector de actividad del comercio electrónico, presenta una serie de ventajas para los consumidores, como es la inclusión del sometimiento de las empresas a sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, entre los que se encuentran la mediación y el arbitraje de consumo.

Así, el artículo 7.1 del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión, dispone que los códigos de conducta que pretendan obtener el «distintivo público de confianza en línea» deberán establecer, como medio de solución de controversias entre los prestadores

de servicios y los consumidores y usuarios, el sistema arbitral de consumo u otro sistema de resolución extrajudicial de conflictos que figure en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa comunitaria a este respecto.

Por su parte, el artículo 7.3 del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, establece que la adhesión de los prestadores de servicios a uno de los sistemas mencionados en el apartado anterior será requisito necesario para la incorporación de los prestadores de servicios a los códigos de conducta.

VII. La Asociación Confianza Online, en lo sucesivo Confianza Online, se constituye como una asociación voluntaria sin ánimo de lucro, cuyo objeto consiste en promover y fomentar el uso de un distintivo de confianza como reconocimiento de los compromisos de autorregulación que realicen los adheridos, en los diversos ámbitos de los servicios de la sociedad de la información en los que actúe la asociación. Éstos ámbitos de autorregulación son los siguientes: i) comunicación comercial; ii) Comercio/transacciones económicas con consumidores y seguridad en las transacciones; iii) protección de la infancia; iv) privacidad y protección de datos, además de cualquier otro que la Asamblea de la asociación acuerde.

Según establecen los estatutos de Confianza Online, se consideran fines de la asociación, entre otros, crear o, en su caso, aceptar códigos de autorregulación para cada uno de los ámbitos de autorregulación, así como implementar un sistema de certificación de la adhesión a esos códigos de autorregulación.

Mediante Resolución de la Dirección General de Consumo y Atención al Ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo, de 15 de julio de 2005, se otorgó la concesión del distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico a las entidades Autocontrol y la Asociación Española de Comercio Electrónico AECE, promotoras del Código Ético de Comercio Electrónico Confianza Online (“Boletín Oficial del Estado”, número 255, de 25 de octubre de 2005).

El Código de Conducta de Confianza Online dispone en su artículo 9 que las entidades adheridas a este Código están asimismo adheridas a la Asociación Confianza Online y se someten a su sistema de resolución extrajudicial de controversias, regulado en los artículos 9 y siguientes. En concreto, el artículo 9.6 dispone que “admitida a trámite la reclamación, la Secretaría dará traslado de la misma, en función de la materia de la controversia, al Comité o bien a la Secretaría del Jurado: a) Las reclamaciones relativas a la actividad de comercio electrónico con consumidores regulada en el título III, capítulo I, así como sobre protección de datos y de menores según el título III, capítulos III y IV, en cuanto estén relacionadas con este ámbito son competencia del Comité”.

Dicho Comité ha sido acreditado por la Dirección General de Consumo, con fecha de 8 de enero de 2019, como entidad de resolución alternativa conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (DGC/ADR/0012/2018).

VIII. Ambas partes están interesadas en reforzar la protección de los derechos de los consumidores, para garantizar unos niveles elevados de seguridad jurídica, una adecuada información sobre la realización de compras seguras a través de internet, así como el fomento de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos cuando uno de los interesados sea un consumidor final.

Por otra parte, la Comunidad de Madrid y Confianza Online, están de acuerdo en renovar la colaboración iniciada en años precedentes a través de convenios suscritos con el mismo objeto, a la vista de los resultados favorables obtenidos en el ámbito de la resolución extrajudicial de conflictos.

Considerando la experiencia de Confianza Online en el sector del comercio electrónico y el número de empresas adheridas a su Código de Conducta, a través de la suscripción del presente Convenio se pretende contribuir a garantizar una respuesta ágil y adecuada a las pretensiones de los consumidores, al posibilitarse la opción de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, como la intermediación y el arbitraje de consumo, que serán facilitados por las entidades promotoras del Código de Conducta de Confianza Online, de conformidad con los acuerdos aquí estipulados.

A tal efecto, las partes intervinientes reconocen la existencia de objetivos e intereses comunes en este sentido y en consecuencia, acuerdan suscribir este Convenio, que se regirá por las siguientes,

CLÁUSULAS

Primera*Objeto*

El presente convenio tiene por objeto:

1. Establecer los mecanismos de colaboración entre los órganos competentes de la Comunidad de Madrid en materia de protección de los consumidores y usuarios y Confianza Online, para la tramitación de los procedimientos de intermediación y de arbitraje de consumo, respectivamente, respecto de aquellas reclamaciones y solicitudes de arbitraje de consumidores referidas a comercio electrónico, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- a) El consumidor debe tener domicilio en la Comunidad de Madrid y prestar su consentimiento de adhesión a los procedimientos de resolución extrajudicial de reclamaciones previstos en este Convenio.
- b) El objeto de la reclamación o de la solicitud de arbitraje debe versar sobre comercio electrónico (compra de bienes o contratación de servicios).
- c) La solicitud de arbitraje deberá encontrarse dentro de los supuestos que pueden ser objeto de arbitraje, a tenor de lo previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, o normativa que lo sustituya.
- d) La oferta y la aceptación de la compra del bien o la contratación del servicio se deben haber realizado a través de medios informáticos o telemáticos.
- e) La empresa prestadora del servicio reclamado ha de estar adherida al Código de Conducta de Confianza Online, conforme a lo señalado en dicho Código.

2. Establecer las líneas de colaboración y cooperación entre la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, y Confianza Online, para crear un cauce permanente de relación e intercambio de información y realización de actividades de difusión, campañas de información y/o formación para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios de la Comunidad de Madrid.

Segunda*Exclusiones*

Quedan expresamente excluidas del objeto del presente Convenio:

1. La tramitación de las denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, aun cuando estas denuncias puedan haber sido conocidas a través de una reclamación o de una solicitud de arbitraje.

En aquellos casos, en los que en un mismo documento se formule una reclamación o una solicitud de arbitraje y una denuncia o en aquellas reclamaciones en las que pudiera deducirse la existencia de una denuncia, se procederá a la tramitación de forma separada de ambos procedimientos, quedando limitada la aplicación de este Convenio a la tramitación de la reclamación o de la solicitud de arbitraje.

2. Confianza Online no entrará a conocer de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje que no cumplan con los criterios establecidos en su Código de Conducta y Reglamento de Régimen Interior.

3. La tramitación de las solicitudes de arbitraje cuya competencia resida en una Junta Arbitral distinta de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo previsto en el artículo 8 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, o normativa que lo sustituya.

Tercera*Compromisos de la Comunidad de Madrid*

La Consejería de Economía, Hacienda y Empleo, a través de la Dirección General de Comercio y Consumo y del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo se compromete a llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. En materia de intermediación de reclamaciones y arbitraje de consumo:
 - a) Atender y tramitar las reclamaciones y las solicitudes de arbitraje formuladas por los consumidores y usuarios ante la Dirección General de Comercio y Consumo y

el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en materia de comercio electrónico, conforme al procedimiento previsto en el Anexo del presente Convenio.

2. En materia de información:
 - a) Elaboración de actividades de información y difusión de los derechos de los consumidores en relación a las compras a través de comercio electrónico.
 - b) Diseño de material divulgativo e informativo para la difusión de los derechos de los consumidores y usuarios con especial incidencia en el ámbito del comercio electrónico, la normativa de consumo y de los procedimientos extrajudiciales de resolución voluntaria de conflictos.
 - c) Distribución de material divulgativo e informativo, tanto del elaborado conjuntamente como el propio de Confianza Online, siempre que su carácter sea genérico de información a los consumidores y usuarios, que el mismo no recoja ni directa ni indirectamente referencia alguna a empresas de comercio electrónico, y sin que del mismo pueda inferirse ningún tipo de publicidad.
 - d) Facilitar la comunicación entre los contenidos del Portal del Consumidor (www.comunidad.madrid/servicios/consumo) y la página web de Confianza Online (www.confianzaonline.es), para proporcionar un rápido acceso a la información que se ofrece en materia de protección de los consumidores.
 - e) Proporcionar un canal de colaboración con órganos y unidades con intereses comunes, para la difusión de las obligaciones de las empresas y la promoción de las buenas prácticas en materia de comercio electrónico.

Cuarta

Compromisos de Confianza Online

Dentro del ámbito de colaboración y cooperación establecido en el presente Convenio, Confianza Online se compromete a:

1. En materia de intermediación de reclamaciones y arbitraje de consumo:
 - a) Atender y tramitar los procedimientos de intermediación y mediación derivados de las reclamaciones y de las solicitudes de arbitraje, respectivamente, formuladas por los consumidores y usuarios ante la Dirección General de Comercio y Consumo y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo en materia de comercio electrónico, conforme al procedimiento previsto en el Anexo del presente Convenio.
2. En materia de información:
 - a) Facilitar a la Comunidad de Madrid material informativo sobre la actividad de comercio electrónico y la protección de los derechos de los consumidores.
 - b) Colaborar en el diseño de actividades de información sobre la compra de bienes y servicios a través de comercio electrónico, dirigidas tanto a la protección de los derechos de los consumidores como a la difusión de las obligaciones de las empresas.
 - c) Facilitar la comunicación entre los contenidos del Portal del Consumidor y la página web de Confianza Online para proporcionar un rápido acceso a la información que se ofrece en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Quinta

Usos indebidos del sello de Confianza Online

Confianza Online informará a la Dirección General de Comercio y Consumo acerca de los sitios web que se encuentren utilizando la marca Confianza Online sin encontrarse autorizados para ello, o facilitando una información que pueda inducir a error al consumidor respecto a su pertenencia a esta marca.

La Dirección General de Comercio y Consumo comunicará a Confianza Online los resultados de las actuaciones realizadas sobre dichos sitios web.

Sexta*Financiación*

El presente Convenio configura una actividad de colaboración que no genera obligaciones económicas para las partes.

Séptima*Régimen de modificación*

El presente Convenio podrá ser modificado, a instancia de cualquiera de las partes, por acuerdo unánime de los firmantes, de acuerdo con las previsiones del artículo 49.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y su tramitación se efectuará de acuerdo con lo previsto en su artículo 50 y en el Decreto 48/2019, de 10 de junio, del Consejo de Gobierno, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid.

Octava*Incumplimiento de los términos del convenio y otras causas de resolución*

El incumplimiento de los compromisos adquiridos por cualquiera de las partes podrá dar lugar a la resolución del convenio. La parte que considere incumplido el convenio notificará a la otra parte un requerimiento para que, en el plazo de diez días hábiles, cumpla con las obligaciones o compromisos que se consideran incumplidos. Este requerimiento será comunicado al responsable del mecanismo de seguimiento, vigilancia y control de la ejecución del convenio y a la otra parte firmante.

Si trascurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a la otra parte firmante la concurrencia de la causa de resolución y se entenderá resuelto el convenio.

Asimismo, serán causa de resolución del convenio las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, así como la imposibilidad sobrevenida del cumplimiento del mismo.

Novena*Comisión de seguimiento*

A efectos de seguimiento y control del presente convenio, las partes constituirán una Comisión de Seguimiento que se reunirá de forma periódica y estará formada por:

1. Dos representantes de la Comunidad de Madrid, designados, respectivamente, por la persona titular de la Dirección General competente en materia de consumo y por la persona titular de la Gerencia del Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, uno de los cuales actuará como presidente.

2. Dos representantes designados por Confianza Online, uno de los cuales actuará como secretario.

Esta Comisión conocerá de los problemas de interpretación y cumplimiento que pueda plantear el convenio. En particular, la Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

1. El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente Convenio.
2. La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del Convenio y de los fines acordados.
3. La resolución de cuantas cuestiones pudieran derivarse de la aplicación, interpretación y efectos, siempre y cuando no fuese necesaria la modificación de los acuerdos adoptados.

El régimen jurídico aplicable al funcionamiento de la Comisión de Seguimiento será el establecido para los órganos colegiados en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Décima*Vigencia del convenio*

El presente Convenio producirá efectos desde el día 7 de julio de 2022 y tendrá una vigencia de cuatro años. Podrá prorrogarse por acuerdo expreso de las partes, antes de la fecha

de su finalización, por un período de hasta cuatro años adicionales, salvo denuncia expresa de cualquiera de las partes presentada con, al menos, quince días de antelación a la fecha prevista para su finalización, que se formalizará mediante adenda al presente convenio.

Undécima

Confidencialidad y protección de datos

La documentación y la información confidencial que se desprenda o a la que tengan acceso las partes con ocasión de la aplicación del convenio, no podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte ni, por tanto, se podrá hacer un tratamiento o edición informático, ni transmisión a terceras personas fuera del estricto ámbito de la ejecución del mismo.

En relación con los datos personales a los que tengan acceso con motivo de las actuaciones derivadas de este convenio, las partes firmantes garantizan que su tratamiento se efectuará de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, en particular con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y su normativa de desarrollo, adoptando las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para la protección de los datos personales legalmente establecidas.

Se prohíbe expresamente la comunicación o cesión de datos personales, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.

El uso de los datos personales para una finalidad distinta convertirá a la parte que realice dicho uso en responsable de las posibles infracciones que se deriven de su uso incorrecto.

Ambas partes consienten que los datos personales del presente convenio se puedan incorporar a Actividades de Tratamiento de Datos Personales de titularidad de cada una ellas, con la única finalidad de proceder a la gestión adecuada de los mismos, para cuyo fin recabarán y aportarán las correspondientes autorizaciones de las personas concernidas. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas se podrá llevar a cabo en los términos legalmente establecidos.

Duodécima

Transparencia

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la formalización del presente Convenio será objeto de difusión electrónica a través de la página web institucional de la Comunidad de Madrid.

Igualmente, el presente Convenio está sujeto a la obligación prevista en el artículo 23.2 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, y en el artículo 13 del Decreto 48/2019, de 10 de junio, por el que se regula la actividad convencional de la Comunidad de Madrid, en lo relativo a la publicación del Convenio el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID, dentro de los 20 días siguientes a su firma. Además, será objeto de inscripción en el registro de convenios, en el que se incluirá la copia del mismo.

Decimotercera

Régimen jurídico

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, según lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Se regirá por las estipulaciones en él contenidas y, en lo no previsto en estas, así como para la resolución de las dudas que puedan presentarse, por lo dispuesto en el título preliminar, capítulo VI, de la citada ley.

El contenido de este Convenio no está comprendido en el régimen contractual regulado por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Cualesquiera cuestiones que se susciten en cuanto a la aplicación, interpretación y efectos del presente convenio que no queden solventadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula novena, serán resueltas por los órganos de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Y siendo cuanto antecede fiel reflejo de la voluntad de las partes, firman de forma sucesiva el presente convenio con los respectivos certificados electrónicos, considerándose firmado en Madrid, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

Madrid, a 23 de marzo de 2022.—El Consejero de Economía, Hacienda y Empleo, P. D. (Orden de 3 de diciembre de 2021), el Viceconsejero de Economía, Manuel Llamas Fraga.—El Presidente de la Asociación Confianza Online, José Domingo Gómez Castallo.

ANEXO

PROCEDIMIENTOS DE INTERMEDIACIÓN DE RECLAMACIONES Y DE ARBITRAJE DE CONSUMO

Primero

Ámbito de aplicación

Los procedimientos de intermediación y mediación objeto del presente Convenio serán de aplicación a las reclamaciones y a las solicitudes de arbitraje formuladas ante la Dirección General de Comercio y Consumo y el Instituto Regional de Arbitraje de Consumo, respectivamente, por los consumidores, así como aquellas presentadas directamente ante Confianza Online.

Segundo

Procedimiento de intermediación de las reclamaciones

La tramitación de las reclamaciones recibidas en la Comunidad de Madrid, incluidas en el ámbito de aplicación de este convenio, se realizará conforme al procedimiento que se describe a continuación:

1. En el caso de reclamaciones presentadas ante Confianza Online a su Secretaría Técnica, se seguirá el procedimiento establecido en el Código de Conducta de la Asociación y en su Reglamento de Régimen Interior.

2. En el caso de reclamaciones interpuestas ante la Dirección General de Comercio y Consumo, con carácter previo a su inicio, ésta recabará el consentimiento voluntario del reclamante para someter su reclamación a este procedimiento de intermediación y, en su caso, al arbitraje de consumo, así como para la cesión de sus datos a Confianza Online. Este trámite se llevará a cabo por cualquier medio que permita dejar constancia de su realización.

3. Posteriormente, la Dirección General de Comercio y Consumo remitirá las reclamaciones que puedan ser objeto de intermediación a la Secretaría Técnica de Confianza Online, en un plazo máximo de siete días hábiles desde que el interesado preste el consentimiento a que se refiere el párrafo anterior.

4. En el marco del proceso establecido en el Código de Confianza Online, el “Comité de mediación de Confianza Online” llevará a cabo el proceso de intermediación entre el reclamante y la empresa reclamada en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la reclamación, teniendo en cuenta las especiales circunstancias que puedan tener lugar en cada reclamación.

5. Si se alcanza un acuerdo entre las partes, Confianza Online se lo comunicará por escrito al reclamante.

6. Si no se alcanza un acuerdo, Confianza Online se lo comunicará al reclamante, informándole sobre la posibilidad de presentar una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, cuando dicha Junta resulte competente de conformidad con lo previsto en el artículo 8 del RD 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, o disposición normativa que lo sustituya, para lo cual le facilitará el acceso al enlace de la página web del Portal del Consumidor, donde podrá encontrar el modelo de solicitud oficial.

7. En ambos casos, Confianza Online informará del resultado de la intermediación a la Dirección General de Comercio y Consumo.

8. En su caso, si el reclamante lo considera oportuno, cumplimentará y firmará el modelo oficial de solicitud de arbitraje y lo presentará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Tercero*Procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid*

La tramitación de las solicitudes de arbitraje de consumo recibidas en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio, se realizará conforme al procedimiento siguiente:

1. Cuando la intermediación prevista en el apartado segundo de este anexo no concluya con un acuerdo entre las partes, el reclamante podrá solicitar el inicio de la tramitación de un arbitraje de consumo. Éste se sustanciará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo o disposición normativa que lo sustituya, cuando dicha Junta Arbitral resulte competente de conformidad con lo previsto en el presente Convenio.

El laudo arbitral que, en su caso, se dicte, se comunicará a Confianza Online, que podrá publicarlo en su página web omitiendo los datos personales de las partes.

2. En el supuesto de solicitudes de arbitraje presentadas directamente por los consumidores ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, en el ámbito del comercio electrónico, que versen sobre reclamaciones contra empresas adheridas a la Asociación Confianza Online, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid solicitará el consentimiento expreso del reclamante para someter su petición al procedimiento de mediación contemplado en el Código de Conducta de Confianza Online, en cuyo caso, se seguirá el procedimiento establecido en el apartado segundo de este anexo, si bien, el órgano competente para su tramitación será la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid.

En el supuesto de que el reclamante no diera su consentimiento, el expediente se tramitaría íntegramente por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero o disposición normativa que lo sustituya.

3. Igualmente, la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid será competente para tramitar aquellas reclamaciones en las que Confianza Online hubiera intermediado sin alcanzar acuerdo, en las que el reclamante haya manifestado en la solicitud de arbitraje, expresamente, su voluntad de presentar la reclamación ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid. A tal efecto, Confianza Online facilitará a los reclamantes con domicilio en la Comunidad de Madrid, el enlace al modelo oficial de solicitud de arbitraje de la página web del Portal del Consumidor de la Comunidad de Madrid.

4. La Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid informará a Confianza Online de todas las solicitudes de arbitraje que reciba y cuyo reclamado sea una empresa adherida a la asociación salvaguardando, en todo caso, los datos personales del reclamante.

5. En cualquier caso, en los supuestos previstos en el presente anexo, las empresas adheridas al Código de Conducta de Confianza Online, se entenderán sometidas a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, respecto de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje que hayan finalizado sin un acuerdo entre las partes en el Comité de Mediación de Confianza Online.

A dichos efectos, la adhesión de las empresas al referido Código de Conducta se considerará prueba inequívoca de la voluntad de las empresas de sometimiento, en los términos indicados en el párrafo anterior, al Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo al procedimiento arbitral previsto en el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo o disposición normativa que lo sustituya.

6. A los efectos previstos en el procedimiento de arbitraje, las notificaciones entre Confianza Online y la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, se realizarán de conformidad con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y demás normativa aplicable en materia de notificación electrónica.

(03/6.126/22)

