

## I. COMUNIDAD DE MADRID

### D) Anuncios

#### Consejería de Economía, Hacienda y Empleo

- 4 *ADENDA de 19 marzo de 2026, de prórroga y modificación del 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 19 de marzo de 2026.

#### REUNIDOS

De una parte, Dña. María del Carmen Tejera Gimeno, en nombre y representación de la Comunidad de Madrid en su calidad de Viceconsejera de Economía y Empleo, nombrada mediante Decreto 49/2025, de 9 de julio, del Consejo de Gobierno, actuando por delegación de la Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, de acuerdo con lo previsto en la Orden de 17 de abril de 2024, 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 Decreto 230/2023, de 6 de septiembre, del Consejo de Gobierno, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo.

De otra parte, D. César Tello Pozo, en su condición de Presidente de la Asociación Confianza Online, con domicilio en C/ Velázquez, 126, 4.º 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 con fecha 30 de enero de 2026.

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. Que con fecha 23 de marzo de 2022, se firmó el convenio de colaboración 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.

II. La cláusula décima del convenio establece que éste producirá efectos desde el día 7 de julio de 2022 y tendrá una vigencia de cuatro años, pudiéndose prorrogar por acuerdo expreso de las partes, antes de la fecha de su finalización, por un período de hasta cuatro años adicionales.

III. Dado el alto grado de satisfacción con los resultados obtenidos del convenio, las partes están interesadas en continuar colaborando para reforzar la protección de los derechos de los consumidores, y conseguir una adecuada información sobre las compras a través de internet, así como fomentar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, por lo que acuerdan prorrogar el convenio suscrito.

IV. La cláusula séptima del convenio, dispone que por acuerdo unánime de las partes se podrá modificar los términos del convenio, conforme con las previsiones del artículo 49.g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Se considera necesario introducir modificaciones motivadas por actualizaciones normativas y, en concreto, la publicación del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, exige la adaptación del convenio a sus prescripciones. Así, la cláusula primera apartado 1.c) y la cláusula segunda apartado 3 del convenio deben ser objeto de modificación junto con el apartado segundo, punto 6 y apartado tercero, puntos 1, 2, 3 y 5 del anexo. Todo ello a fin

de ajustar la parte dispositiva de este instrumento a la regulación relativa a los asuntos que pueden ser objeto de arbitraje, la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid y la necesidad de acreditar el desistimiento del reclamante como requisito para que pueda iniciarse un procedimiento arbitral posterior a una intervención del Comité de Mediación de Confianza Online.

En virtud de lo expuesto anteriormente, las partes manifiestan su satisfacción por la colaboración desarrollada, considerando necesario prorrogar y modificar el convenio, con arreglo a las siguientes:

## CLÁUSULAS

### Primera

#### *Prórroga del convenio*

De conformidad con lo establecido en la cláusula décima del convenio suscrito en fecha 23 de marzo de 2022, las partes firmantes acuerdan la prórroga del mismo por un período de cuatro años adicionales, desde el 23 de marzo de 2026 hasta el 22 de marzo de 2030.

### Segunda

#### *Modificación del convenio*

1. Se modifica el apartado 1.c) de la cláusula primera del convenio, que queda redactado como sigue:

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 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, o normativa que lo sustituya.

2. Se modifica el apartado 3 de la cláusula segunda del convenio, que queda redactado como sigue:

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 7 del Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, o normativa que lo sustituya.

3. Se modifica el Anexo del convenio en sus apartados segundo, punto 6 y tercero, puntos 1, 2, 3 y 5, quedando el texto consolidado del Anexo sobre Procedimientos de Intermediación de reclamaciones y de Arbitraje de Consumo como sigue:

### «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, Consumo y Servicios 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, por desistimiento del reclamante, Confianza Online le informará 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 7 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que 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, Consumo y Servicios.

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, por desistimiento del reclamante, éste podrá solicitar el inicio de la tramitación de un arbitraje de consumo. El procedimiento se sustanciará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad de Madrid, de conformidad con lo establecido en Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que 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 713/2024, de 23 de julio 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 por desistimiento del reclamante, y en las que éste 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 mo-

delo 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, por desistimiento del reclamante 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 Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que 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».

Las restantes cláusulas del convenio mantienen su validez durante la vigencia de la presente adenda. Las referencias hechas a la Dirección General de Comercio y Consumo se entenderán hechas a la actual Dirección General de Comercio, Consumo y Servicios.

### Tercera

#### *Efectos de la adenda de prórroga y modificación*

La prórroga y modificación contenida en la presente adenda tendrá eficacia desde su firma y deberá publicarse en el BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

Y siendo cuanto antecede fiel reflejo de la voluntad de las partes, firman de forma sucesiva esta adenda, en la fecha en que se encuentre consignada la última firma de las partes.

Madrid, a 19 de marzo de 2026.—La Consejera de Economía, Hacienda y Empleo, P. D. (Orden de 17 de abril de 2024; BOLETÍN OFICIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID de 7 de marzo de 2024), la Viceconsejera de Economía y Empleo, María del Carmen Tejera Gimeno.—El Presidente de la Asociación Confianza Online, César Tello Pozo.

(03/4.575/26)

