

CÓDIGO ÉTICO DE CONFIANZA ONLINE

Febrero 2015



CONFIANZA ONLINE

CÓDIGO ÉTICO DE CONFIANZA ONLINE
Febrero 2015

El presente **Código Ético de CONFIANZA ONLINE** fue presentado públicamente el 28 de noviembre de 2002 y entró en vigor en enero de 2003. Ésta es su última versión, con las modificaciones introducidas por la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones y la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

PREÁMBULO

Como es bien sabido, los orígenes de Internet se remontan a los años sesenta, y se encuentran en las actividades propias de un proyecto de investigación en el entorno universitario puesto en marcha por diversas agencias del gobierno de los Estados Unidos. Todo ello, sin olvidar la relevancia del papel desempeñado en el origen y la evolución de Internet por los trabajos desarrollados en los años ochenta en Europa, en concreto en el ámbito de la elaboración del protocolo de comunicaciones, por los Laboratorios Europeos de Física de Partículas (CERN), en Suiza por los científicos R.Carillau y T.Berners-Lee, que bautizaron un sistema de información global para el intercambio de datos esenciales para la comunidad científica como “world wide web” (www). No obstante, desde aquella primera época hasta nuestros días, Internet ha experimentado una vertiginosa evolución, cuya última etapa es, actualmente, el proyecto de convergencia tecnológica. Hoy en día, Internet constituye un eficaz medio para intercambiar y acceder a gran cantidad de información. De este modo, Internet se ha convertido en un nuevo medio de comunicación y de transacciones comerciales que ha dejado de ser una promesa de futuro, para pasar a convertirse ya en una realidad consolidada y con enormes potencialidades, constituyendo la punta de lanza de los medios electrónicos de comunicación a distancia.

En efecto, en los últimos años estamos asistiendo a un proceso de revolución tecnológica sin precedentes por la rapidez de su generalización entre los usuarios. Tanto empresas como consumidores hacen hoy en día un amplio uso de lo que se ha dado en conocer como “nuevas tecnologías”, siendo posiblemente Internet el ejemplo más visible y característico de las mismas. La expansión de estas tecnologías ha sido imparable hasta el momento, constituyendo en algún caso, como el de la telefonía móvil o el del propio Internet, un fenómeno imprevisible, planteando en muchos casos interrogantes ante los problemas de aplicabilidad de la regulación legal existente. Un ejemplo claro del crecimiento de nuevas tecnologías han sido los servicios de datos (mensajes cortos a móviles Push y Premium, GPRS y WAP), que generan un creciente porcentaje de la actividad en el sector de la telefonía móvil, y se han configurado en un fenómeno al que la autorregulación ha tenido que prestar especial atención.

Por otro lado, Internet se ha visto revolucionado por el surgimiento en los últimos años de nuevas tecnologías, que englobadas bajo términos como web participativas (Web 2.0) o semánticas (Web 3.0), tratan de dotar de un protagonismo especial al destinatario de la información en medios electrónicos. Así, frente al proveedor de la información al estilo tradicional, es el usuario el que se erige en fuente de la información y de imágenes, y frente a la actualidad relatada por periodistas o comunicadores, es el usuario final quien muestra su percepción y crítica a través de espacios propios como blogs o a través de herramientas de participación que los sitios web van estableciendo. La Red, además de ser un gran mercado global, se ha convertido en un servicio cultural / educacional y en servicio al pluralismo.

Estas tecnologías, que han irrumpido con una rapidez vertiginosa, han modificado la relación existente entre los proveedores, los soportes y los usuarios. Así, la evolución de la Red junto con el aporte del desarrollo de la banda ancha, han convertido a Internet en un espacio donde los usuarios participan de forma amplia: comparten información, buscan trabajo, acceden a recursos, generan contenidos audiovisuales y musicales,... Los medios sociales, entre las que se encuentran las redes sociales, fotoblogs, microblogs, mundos virtuales o agregadores de contenidos, han presentado un espacio repleto de posibilidades y retos a los que se necesita dar soluciones unificadas e integradoras.

Sin embargo, lo más significativo de esta revolución está aún por llegar. La tendencia en la evolución de las tecnologías apunta siempre hacia un mismo camino, el marcado por la integración de sectores diferentes tradicionalmente separados, como el relativo a las telecomunicaciones o a los medios audiovisuales, en un proceso que se conoce como convergencia tecnológica. El reto para la regulación de este fenómeno es aún mayor, dada la confluencia de diferentes legislaciones sectoriales en ocasiones contradictorias entre sí. Para solucionar este problema, tanto el legislador español como el comunitario proyectan la futura normativa atendiendo al principio de neutralidad tecnológica, conforme al cual la aplicabilidad de la norma no queda condicionada por el medio tecnológico empleado (Internet, telefonía...), por lo que las diferentes normativas sectoriales en función del medio o soporte tecnológico tienden a desaparecer o a fundirse en un único cuerpo legal.

Por ello, estamos ante un sector extremadamente dinámico y en permanente evolución, donde las posibilidades de obsolescencia normativa son mayores que en cualquier otro. Adaptarse a los cambios y a la convergencia de las diferentes tecnologías que han ido apareciendo, previendo soluciones a estos problemas de regulación es uno de los objetivos que inspiran el presente Código. Es por todo ello por lo que, tras más de dos años de vigencia del mismo, es necesaria su modificación y adaptación a las nuevas realidades, así como a las novedades normativas introducidas durante este tiempo.

Los servicios ofrecidos a través de los medios electrónicos de comunicación a distancia son múltiples y muy variados. Abarcan una amplia variedad de actividades económicas remuneradas, de las que forman parte las transacciones contractuales, así como servicios no remunerados, como las comunicaciones comerciales.

Es evidente, por lo demás, que la publicidad que se difunde a través de Internet y otros medios electrónicos de comunicación a distancia queda sometida a las normas generales que regulan la actividad publicitaria. En la misma medida, las transacciones comerciales que se realizan a través de la red quedan, con carácter general, sujetas a las normas que ordenan estas transacciones en el mundo off-line. Aunque conviene aclarar que no resultan aplicables a estos nuevos medios tecnológicos las normas especiales promulgadas para determinados medios de comunicación como, por ejemplo, la televisión, es importante recordar que tanto la publicidad como las transacciones contractuales realizadas a través de medios electrónicos deberán respetar la legislación vigente en materia de protección de datos, cuyas líneas maestras están plasmadas, en nuestro país, en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal (así como en sus normas de desarrollo, entre las que se encuentra el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal).

Así las cosas, el debate se centra, en gran medida, en determinar si Internet, y los restantes medios electrónicos de comunicación a distancia, como soportes publicitarios y medios de intercambios comerciales específicos, precisan también de normas especiales que regulen las comunicaciones comerciales y las transacciones contractuales que en la red se realizan con los consumidores. La respuesta, en principio, parece que debe ser afirmativa, toda vez que las características propias de estos medios pueden hacer necesaria una adaptación de las normas generales en la materia, así como la adopción de normas específicas que contemplen y regulen supuestos de hecho que no se plantean en los restantes medios de comunicación. En todo caso, ya sea para aplicar las normas generales o las normas especiales por razón del medio, los nuevos medios electrónicos de comunicación a distancia requieren, dadas sus especiales características, del establecimiento de mecanismos de regulación y autorregulación nuevos o de la adaptación de los ya vigentes.

En un entorno tan dinámico y cambiante como el de los medios electrónicos de comunicación a distancia, donde la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos, económicos o sociológicos es determinante, los sistemas de autorregulación presentan una serie de ventajas respecto a los cauces convencionales de regulación y de resolución de controversias, tales como la rapidez de actuación y la flexibilidad, así como su vocación de integración y coordinación a nivel transnacional o supranacional, lo cual constituye una vía de superación de los problemas que la globalidad y la falta de territorialidad de la Red plantean para las legislaciones y tribunales nacionales. Son todos éstos aspectos sumamente importantes para un adecuado desarrollo de todas las potencialidades y beneficios que ofrecen estos nuevos medios y los servicios ofrecidos a través de los mismos.

Las actuales tendencias en materia de ordenación de los medios electrónicos de comunicación a distancia van claramente encaminadas hacia la senda de la corregulación. En este contexto, los sistemas de autorregulación y de un sello que distinga la confianza están llamados a jugar un papel de gran relevancia, dada su rapidez de actuación y flexibilidad, así como su vocación de integración y coordinación a nivel transnacional o supranacional, lo cual constituye una vía de superación de los problemas que la globalidad y la falta de territorialidad de la Red plantean para las legislaciones y tribunales.

No en vano, y teniendo en cuenta los nada desdeñables retos jurídicos que la convergencia genera en lo que a la regulación de los nuevos medios se refiere, tanto los foros internacionales, como las instancias comunitarias y los legisladores nacionales ya han reconocido el valor y la eficacia de los mecanismos de autorregulación creados por la propia industria, y que sirven como complemento de los sistemas legales y jurisdiccionales de los diferentes países.

Y en este sentido, son muchas las voces autorizadas que han expresado la necesidad de una adecuada promoción de los sistemas de autorregulación como imprescindible complemento de las tradicionales estructuras de Derecho para regular este nuevo medio y garantizar unos niveles elevados de seguridad jurídica y protección de los derechos de todas las partes implicadas. En efecto, en nuestro entorno más inmediato, que no es otro que el de la Unión Europea, el legislador comunitario ha recogido esta corriente en varias Directivas, como la 95/46/CE, de 24 de octubre de 1995, relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de los datos personales, o la Directiva 2002/58/CE sobre tratamiento de datos personales y protección de la intimidad en las comunicaciones electrónicas, así como la Directiva 2000/31/CE, de 8 de junio, sobre el comercio electrónico. Esta última realiza una firme apuesta por los sistemas de autorregulación, instando a los Estados miembros y a la Comisión a una decidida promoción y desarrollo de los mismos en su doble vertiente de elaboración de códigos éticos y de creación y consolidación de mecanismos extrajudiciales de resolución de controversias. En la misma línea se

ha posicionado nuestra legislación nacional, con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, cuya Disposición Final Octava ha sido desarrollada a través del 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se crea el Distintivo Público de Confianza en Línea, para los mecanismos de autorregulación solventes, creíbles y eficaces en el ámbito de los servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

A través de este cuerpo normativo, el legislador nacional ha adquirido un claro compromiso de impulso de los instrumentos de autorregulación, considerándolos medio complementario y adecuado para adaptar las exigencias legales a las características específicas del sector y para resolver mediante procedimientos extrajudiciales, las eventuales controversias que pudieran plantearse.

Por su parte, el legislador comunitario ha seguido apostando por la autorregulación y la corregulación en la Directiva 2007/65, de servicios audiovisuales –modificada por la posterior Directiva 2010/13, de 10 de marzo de 2010-, o la Directiva 2005/29, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores, en cuanto resultan instrumentos complementarios a las tradiciones jurídicas de los Estados miembros, tanto para otorgar un alto grado de protección a los consumidores como para dotar de eficacia a los objetivos generales de las normas.

En España, conscientes de la importancia de impulsar el desarrollo de mecanismos de autorregulación para los nuevos medios, y dentro del más absoluto respeto a la legalidad vigente, se creó en 2003 **Confianza Online** por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial -AUTOCONTROL- y la Asociación Española de la Economía Digital -Adigital-. Para el cumplimiento de sus objetivos, la Asociación cuenta con un Código de conducta al que los adheridos se someten, un mecanismo de control de la aplicación de dichas normas y un Sello acreditativo de la asunción de compromisos. El mecanismo de resolución de reclamaciones se basa en la actuación de dos órganos: el Jurado de la Publicidad de Autocontrol y la Junta Arbitral Nacional de Consumo o de la Comunidad Autónoma con la que la Asociación haya suscrito un acuerdo, previo intento de mediación realizado por el Comité de Mediación de adigital. Tanto el Jurado de Autocontrol como las Juntas arbitrales de consumo, son las dos únicas entidades españolas reconocidas por la Comisión Europea como integrantes de la Red Extra-Judicial Europea (Red EJE), por cumplir con los requisitos establecidos por la Comisión en su Recomendación 98/257/CE sobre los principios mínimos que han de cumplir los órganos extrajudiciales de resolución de controversias con los consumidores.

El Código fue sometido, tanto en su aprobación inicial como en su revisión, a la consulta de la Agencia Española de Protección de Datos, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y el Instituto Nacional del Consumo.

Desde la puesta en funcionamiento de **Confianza Online**, su Código recibió el reconocimiento como “Código Tipo” por la Agencia Española de Protección de Datos, en resolución de 7 de noviembre de 2002 (CT/0004/2002). Posteriormente, con fecha 15 de julio de 2005, el Instituto Nacional del Consumo, tras analizar el Código de Conducta y verificar que los mecanismos de resolución de controversias cumplían los requisitos establecidos en la Recomendación 98/257/CE, otorgó el “Distintivo Público” de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico previsto en la Ley 34/2002 de servicios de la sociedad de la información a **Confianza Online**, lo cual fue publicado en el BOE de 25 de octubre de 2005. Esta decisión fue posteriormente refrendada por la Dirección General de Consumo de la Comunidad de Madrid, con la que posteriormente se firmó un Convenio de Colaboración fechado en noviembre de 2012.

El Código ha sido, igualmente, informado favorablemente por el Consejo de Consumidores y Usuarios estatal en 2005 y el Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid en 2011.

Uno de los motivos que subyacían en el lanzamiento de este sistema integral de autorregulación para el comercio electrónico era el de generar confianza entre los consumidores, elemento de capital importancia. Por ello, las entidades que se adhieran al sistema deben poder mostrar a sus eventuales clientes que pertenecen al mismo, de forma que el consumidor conozca el sistema de protección de los derechos e intereses del usuario que se pone a su servicio. Es preciso que exista un mecanismo de acreditación de la adhesión al sistema de autodisciplina, de forma que sean identificadas las entidades comprometidas activamente en su sostenimiento y desarrollo. Para atender esta necesidad de forma adecuada, se ha configurado un sello acreditativo que certifica la adhesión de la empresa y su compromiso de respeto a las normas de conducta, y que podrá ir acompañado de un procedimiento de evaluación del cumplimiento del Código de Conducta.

El Código presenta en su última versión una revisión de su texto dirigida a plasmar nuevos ámbitos de regulación, básicamente a través de dos normas que han modificado sustancialmente el régimen de la venta a través de Internet con consumidor final, así como la difusión de publicidad a través de Internet. Estas son, pues la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para

la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por un lado, y la Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones.

Considerando el dinamismo de este sector y el rápido e imprevisible desarrollo de la evolución tecnológica, las normas contenidas en este Código se revisarán periódicamente, para garantizar su actualidad.

TÍTULO I DEFINICIONES Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 1 | Definiciones

A los efectos del presente Código, debe entenderse por:

a) ADIGITAL: Asociación Española para la Economía Digital. Integra a empresas y entidades interesadas en el desarrollo de la economía digital para el impulso y la defensa de sus intereses.

b) Anunciante: la persona física o jurídica en cuyo interés se realiza la publicidad.

c) AUTOCONTROL: Asociación para la autorregulación de la comunicación comercial. Su actividad se divide principalmente en tres ámbitos: Tramitación de las reclamaciones presentadas por los consumidores, las asociaciones de consumidores y las empresas; elaboración de códigos deontológicos y aplicación de estos por el Jurado de la Publicidad; servicio de consulta previa o Copy Advice, que asesora sobre la corrección ética y legal de las campañas antes de su emisión. El sistema de resolución de controversias de AUTOCONTROL es el único organismo privado español que ha sido reconocido por la Comisión Europea por cumplir los requisitos y principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad de elección y derecho de representación por parte del consumidor, establecidos en la Recomendación 98/257/CE.

d) Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL: Normas deontológicas aplicables a toda actividad de comunicación publicitaria tendente a fomentar, de manera directa o indirecta y sean cuales fueren los medios empleados, la contratación de bienes o servicios, o el potenciamiento de marcas y nombres comerciales, así como a cualquier anuncio emitido por cuenta de cualesquiera personas físicas o jurídicas, de carácter privado, con el fin de promover determinadas actitudes o comportamientos. No serán de aplicación a la publicidad política.

e) Código de Práctica Publicitaria de la Cámara de Comercio Internacional: A través de la autorregulación empresarial, el Código de Práctica Publicitaria de la Cámara de Comercio Internacional promueve los más altos estándares de ética en publicidad. Asimismo ofrece sólidos principios empresariales para consideración de los gobiernos en la elaboración de iniciativas que repercuten en la comercialización y protección al consumidor.

f) Comercio electrónico: toda transacción económica consistente en la contratación a título oneroso de productos y/o servicios entre un oferente y un consumidor, en la que la oferta por parte del oferente y la aceptación por parte del consumidor se realizan enteramente a través de un medio electrónico de comunicación a distancia.

g) Comité de Mediación de ADIGITAL: es el órgano, perteneciente a la Asociación de la Economía Digital (ADIGITAL), encargado de realizar la mediación entre el consumidor reclamante y la empresa reclamada, una vez que la reclamación haya sido trasladada formalmente por parte de la Secretaría Técnica de **Confianza Online**. El Comité actúa conforme a las normas del Código Ético que recogen el mecanismo de tramitación de reclamaciones relativas a transacciones electrónicas realizadas por consumidores finales.

h) Confianza Online: asociación cuyo objeto es la promoción y el fomento del 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, tales como la publicidad interactiva, las compras y contratos realizados a través de internet y otros medios electrónicos de comunicación a distancia, así como la protección de datos personales en la publicidad y en la contratación con consumidores y la protección de menores.

i) Consumidor: a los efectos de la contratación por medios electrónicos, se entenderá por

consumidor toda persona física o jurídica que actúa con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Será también consumidor la persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

j) Datos de carácter personal: Cualquier información concerniente a personas físicas identificadas o identificables. Se considerarán datos personales, entre otros, la dirección personal de correo electrónico y el número de teléfono, siempre que permitan identificar a su titular.

k) Destinatarios: las personas a las que se dirija o alcance la publicidad.

l) Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL: Órgano independiente que se encarga de resolver las reclamaciones sobre anuncios difundidos en España durante los 12 meses anteriores a la fecha de la presentación de la reclamación, que supuestamente infrinjan las normas éticas contenidas en el Código de Conducta Publicitario, y en general la legislación vigente. El Jurado de la publicidad está formado por expertos de reconocido prestigio en las áreas de derecho, comunicación comercial, economía, etc. Desarrolla su actividad guiado por los principios de independencia y transparencia.

m) Medios electrónicos de comunicación a distancia: todos aquéllos que permitan la prestación de servicios de la sociedad de la información.

No tendrán la consideración de medios electrónicos de comunicación a distancia, a los efectos de este Código, los que no reúnan las características arriba expresadas, y, en particular, los siguientes:

- la telefonía vocal, fax o télex,
- el correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan,
- la radiodifusión televisiva,
- los servicios de comunicación audiovisual, en los términos establecidos en la Directiva 2007/65 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de diciembre de 2007 por la que se modifica la Directiva 89/552/CEE del Consejo sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, conocida como Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual -modificada por la posterior Directiva 2010/13, de 10 de marzo de 2010-
- el teletexto televisivo.

n) Menor: Toda persona física que no haya alcanzado la mayoría de edad legal (18 años). Dentro de la minoría de edad, a los efectos de las normas de protección de datos en el marco de este Código, se entenderá por:

- Niño: Toda persona física menor de catorce años.
- Adolescente: Toda persona física cuya edad esté comprendida entre los catorce y los dieciocho años.

o) Oferente: persona física o jurídica, pública o privada que, en el ejercicio habitual de una actividad económica, realiza una oferta de comercio electrónico a consumidor/es.

p) Publicidad: toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones o con el fin de promover determinadas actitudes o comportamientos.

No se considerará publicidad a los efectos de este Código:

- los datos que permiten acceder directamente a la actividad de una empresa, organización o persona, y concretamente el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico.
- las comunicaciones comerciales relativas a los bienes servicios o a la imagen de dicha empresa, organización o persona, elaboradas de forma independiente de ella, en particular cuando éstas se realizan sin contrapartida económica.

- los contenidos editoriales de las páginas web, entendiéndose por tales todos aquéllos que no estén orientados a la promoción, directa o indirecta, de la contratación de bienes, servicios, derechos y obligaciones.

El presente Código no será aplicable a la publicidad institucional ni a la publicidad de carácter político. A estos efectos, se entenderá por publicidad institucional lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 29/2005, de 29 de diciembre, de Publicidad y Comunicación Institucional.

q) Reglamento del Jurado de la Publicidad de Autocontrol: es la norma elaborada por la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial para ordenar el buen gobierno y funcionamiento del Jurado de la Publicidad, en cuanto a su organización, funciones, composición y resoluciones.

r) Reglamento de Régimen Interior: es el conjunto de normas que rigen la actividad de **Confianza Online** en su conjunto, disponiendo reglas acerca de su organización y funcionamiento.

s) Secretaría Técnica de Confianza Online: Órgano encargado de la gestión de las consultas, quejas y reclamaciones planteadas por los usuarios así como de la adecuación de las entidades adheridas al Código Ético.

t) Secretaría de AUTOCONTROL: Órgano encargado de la tramitación de reclamaciones en materia de publicidad y comunicaciones comerciales.

Artículo 2 | *Ámbito de aplicación*

1.- El presente Código será aplicable a las cuestiones que afecten a la publicidad, comercio electrónico y protección de datos personales, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados correspondientes del presente Código, cuando se realicen a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, por personas físicas o jurídicas privadas establecidas en España o que dispongan de establecimiento permanente en España y por aquéllas establecidas fuera de España, especialmente del ámbito de América Latina, que se hayan adherido al mismo.

A los efectos de este Código, se entenderá que una persona física o jurídica está establecida en España cuando su residencia o domicilio social se encuentren en territorio español, siempre que éstos coincidan con el lugar desde el que se dirigen y gestionan sus actividades de publicidad interactiva y/o comercio electrónico. A su vez, se considerará que una persona física o jurídica opera mediante un establecimiento permanente en España cuando disponga en su territorio, de forma continuada o habitual, de instalaciones o lugares de trabajo en los que realice toda o parte de sus actividades de publicidad interactiva y/o comercio electrónico.

2.- Por su parte, el presente Código será aplicable a la publicidad comercial, protección de menores, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados correspondientes del presente Código, realizados por el sector público español a través de medios electrónicos de comunicación a distancia.

Asimismo, al sector público cuyas operaciones de comercio electrónico con consumidores se rijan por el Derecho privado les serán aplicables las normas del Título III del presente Código.

3.- Las entidades incluidas en los apartados anteriores estarán sujetas a las normas del Título IV del presente Código relativo a protección de datos cuando realicen publicidad o transacciones contractuales con consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, en especial, a través de Internet. En concreto, serán de aplicación dichas normas cuando la entidad adherida, ya sea en calidad de responsable o encargado del tratamiento, trate datos que se encuentren registrados en soporte físico que los hagan susceptibles de tratamiento, así como a toda modalidad de uso posterior de dichos datos. Quedarán exceptuados de esta consideración los ficheros y tratamientos de datos que se determinen por la normativa aplicable.

4.- El presente Código no será aplicable a las incidencias técnicas derivadas del transporte de la señal -como la velocidad de navegación o el acceso a redes de comunicación electrónica- en los contratos electrónicos con consumidores celebrados para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

5.- En ausencia de pacto, todas las disposiciones contenidas en el presente Código que sean aplicables al comercio electrónico dirigido a consumidores, se entenderá también vinculantes para el comercio electrónico entre empresas, no obstante en caso de contradicción entre las normas de este código y las normas legales aplicables se estará a lo dispuesto en estas últimas.

TÍTULO II PUBLICIDAD

Capítulo I Normas Generales

Artículo 3 | Principios generales.

- 1.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá ser conforme a la ley aplicable, leal, honesta y veraz, en los términos en que estos principios han sido desarrollados por el Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL y por el Código de Práctica Publicitaria de la Cámara de Comercio Internacional.
- 2.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá respetar las normas recogidas en los Códigos mencionados en el párrafo anterior, así como aquellas otras que se recojan en los Códigos sectoriales contemplados en el artículo 8 del Código de Conducta Publicitaria de AUTOCONTROL.
- 3.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá ser elaborada con sentido de la responsabilidad social, y no deberá constituir nunca un medio para abusar de la buena fe de sus destinatarios, evitando así que pueda deteriorarse la confianza del público en estos medios.
- 4.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia no tendrá contenidos que atenten contra la dignidad de la persona, o sean discriminatorios (por razón de nacionalidad, raza, sexo, orientación sexual, convicciones religiosas o políticas, o cualquier otra circunstancia personal o social), o que inciten a la comisión de actos ilícitos.

Artículo 4 | Identificación del anunciante

En la publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia el anunciante deberá ser claramente identificable a través del nombre de la empresa o la marca anunciada, de forma tal que sus destinatarios puedan reconocerlo y ponerse en contacto con él sin dificultades. A estos efectos, el anunciante deberá facilitar el acceso, al menos a través de su página o sitio de Internet, y de forma permanente, fácil, directa y sin cargo alguno, a su nombre o denominación social, su domicilio a efectos legales, así como su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

Artículo 5 | Identificabilidad de la publicidad

La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia será fácilmente identificable como tal. No se admitirá la publicidad encubierta.

Artículo 6 | Información al destinatario

- 1.- Además de la información recogida en el artículo 4 sobre la identificación del anunciante, éste deberá proporcionar a sus destinatarios, de forma clara y fácilmente accesible, todas aquellas informaciones que resulten exigibles de acuerdo con la legislación vigente.
- 2.- Los anunciantes deberán informar del coste o precio de acceder a un mensaje o servicio cuando aquél sea mayor que el de las tarifas básicas de telecomunicación. En aquellos casos en que se produzca una conexión de carácter continuado, los destinatarios serán informados de tales costes antes de acceder al mensaje o servicio, de forma clara, y deberán disponer de un plazo de tiempo razonable y suficiente para poder desconectarse del servicio sin incurrir en gastos.
- 3.- Las ofertas deberán identificarse de modo que el que las recibe pueda reconocerlas como ofertas. Si en la publicidad se presenta o realiza una oferta directa de contratación, se deberá proporcionar al destinatario una información clara, completa y precisa sobre el contenido y el alcance de aquélla. En

todo caso, las informaciones a que se refiere el artículo 16 deberán resultar perfectamente visibles para el consumidor, y deberán ser exactas y susceptibles de prueba.

Artículo 7 | Promociones publicitarias.

1.- A los efectos de este Código, se entenderá por promoción publicitaria toda técnica de promoción de ventas que, durante un periodo limitado de tiempo, ofrezca a sus destinatarios un valor añadido consistente en una ventaja económica o en cualquier otro tipo de incentivo material o inmaterial.

2.- Las promociones publicitarias en medios electrónicos de comunicación a distancia deberán responder a los principios que rigen la publicidad en general, especialmente los de legalidad, veracidad y buena fe, sin que puedan constituir nunca un medio para abusar de la buena fe de sus destinatarios, ni explotar su posible falta de experiencia o conocimientos.

Artículo 8 | Competencia desleal y respeto de los derechos de propiedad industrial e intelectual.

1.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia deberá respetar los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceras personas distintas del anunciante. En particular, en Internet, no se admite la introducción en el código fuente de nombres ocultos (metanames) que coincidan con marcas, nombres, rótulos o denominaciones de empresas o servicios sobre los que no se ostente la titularidad o una autorización de uso.

2.- La publicidad en medios electrónicos de comunicación a distancia no deberá constituir nunca un medio de competencia desleal.

Capítulo II **Normas Especiales**

Artículo 9 | Publicidad enviada mediante mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes.

1.- No se admitirá el envío de publicidad mediante mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes por parte del anunciante cuando no haya sido solicitada o autorizada expresamente por el destinatario.

2.- Se entiende concedida la autorización prevista en el párrafo anterior cuando, al tiempo de recabar los datos, se haya informado debidamente al destinatario sobre la posibilidad de envío publicitario por esos medios y éste haya otorgado su consentimiento. En particular, se entiende que este consentimiento se consigue a través del procedimiento de listas de inclusión voluntarias (opt-in), aunque son igualmente admisibles otras prácticas que garanticen la prestación del consentimiento.

3.- Aquellos anunciantes que utilizan mensajes por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes con fines publicitarios deberán informar con claridad al destinatario, a través de su página o sitio de Internet o por otros medios electrónicos, sobre la posibilidad de notificar su deseo de no recibir ofertas posteriores, a través de medios sencillos y gratuitos, tales como la llamada a un número telefónico no reservado a servicios de tarificación adicional o la remisión de un correo electrónico. Asimismo, con el objeto de que el destinatario pueda revocar su consentimiento, los anunciantes deberán proporcionar un mecanismo sencillo, gratuito y que no implique ingreso alguno para los anunciantes o sus encargados de tratamiento.

4.- No será necesaria la prestación del consentimiento previo expreso recogida en el punto 2 de este artículo para el envío de publicidad a través de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, cuando exista una relación contractual previa entre el anunciante y el destinatario, y la publicidad verse sobre bienes o servicios propios similares a los contratados inicialmente entre ambas partes. En estos supuestos, el anunciante deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse a la recepción de dichos mensajes publicitarios mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de la recogida de los datos como en cada mensaje que le remita ulteriormente. Cuando las comunicaciones se remitan por correo electrónico, se deberá proporcionar una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida para ejercitar la oposición.

5.- En todo caso, los mensajes publicitarios enviados por correo electrónico u otros medios equivalentes deberán identificarse claramente como tales, revelando asimismo la identidad del anunciante.

6.- El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de voluntad al remitente.

Artículo 10 | Prácticas prohibidas.

Queda prohibida la recogida masiva o indiscriminada de direcciones de correo electrónico en páginas web o servicios online a través de cualesquiera tecnologías o medios (práctica conocida como "harvesting"), así como la creación de direcciones de correo electrónico usando combinaciones aleatorias de nombres, letras y números en la esperanza de generar direcciones válidas (práctica conocida como "dictionary attacks").

Artículo 11 | Publicidad en grupos de noticias, foros, charlas (chats) y similares.

1.- Las entidades adheridas a este Código informarán a sus usuarios que no podrán utilizarse los grupos de noticias, tablón de anuncios o foros o charlas para enviar publicidad en línea (online), salvo que, en este último caso, previamente se haya obtenido el consentimiento del moderador del punto de encuentro o, en su defecto, del proveedor del servicio, o se ajuste a las reglas de admisión de publicidad establecidas para ese grupo, foro, charla o similar. Las entidades adheridas podrán suspender, cerrar o cancelar el grupo, foro, chat o similar o la prestación del servicio cuando detecten o tengan conocimiento de la infracción de estas reglas.

2.- Se excluyen de lo previsto en este artículo los foros o charlas de naturaleza publicitaria.

Artículo 12 | Publicidad en Internet.

1.- La publicidad en Internet no podrá impedir la libre navegación del usuario en la Red.

2.- En particular, los mensajes publicitarios que reciba el usuario durante su navegación por una página web deberán permitirle en todo momento salir del mensaje publicitario o eliminarlo de su pantalla, y volver a la página de origen desde la que el usuario accedió al mensaje publicitario.

Artículo 13 | Patrocinio.

1.- Se entenderá por patrocinio cualquier contribución realizada por una entidad pública o privada a la financiación de páginas web u otros servicios prestados a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, con la finalidad de promover su nombre, marca, imagen, actividades o productos.

2.- Las web o servicios patrocinados deberán cumplir los siguientes requisitos:

- El contenido editorial no podrá, en ningún caso, ser influido por el patrocinador de tal forma que se atente contra la responsabilidad y la independencia editorial del titular de la página o servicio.
- Deberán estar claramente identificadas como tales, e incluirán el nombre, logotipo, marca, servicios u otros signos del patrocinador al principio o al final de la página web o servicio, o en los dos momentos.

También podrá identificarse al patrocinador por los medios antes mencionados en el desarrollo de la página o servicio patrocinado, siempre que ello se haga de forma esporádica y sin perturbar su lectura.

TÍTULO III

COMERCIO ELECTRÓNICO

Artículo 14 | Principio de legalidad.

Las actividades de contratación de bienes o servicios con consumidores realizadas a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deben respetar la normativa legal vigente y, de manera especial, los valores, derechos y principios reconocidos en la Constitución.

Artículo 15 | Obligaciones previas al inicio del procedimiento de contratación.

1.- Los oferentes que realicen transacciones comerciales con los consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, antes del inicio del procedimiento de adquisición del bien o contratación del servicio, deberán poner a disposición información clara, comprensible e inequívoca sobre los pasos a seguir para la adquisición del bien o la contratación de servicio ofrecido, así como sobre la posibilidad de archivar y poner a disposición del consumidor el documento de formalización del contrato, los medios técnicos que ponen a disposición del usuario para identificar y corregir errores en la introducción de datos o cancelar el procedimiento de contratación, y la/s lengua/s de celebración del contrato cuando sea diferente a la utilizada en la información previa a la contratación. Se entenderá cumplida esta obligación si el oferente incluye la información en su sitio web.

No obstante, cuando el oferente diseñe sus servicios para ser accedidos mediante dispositivos con pantallas de tamaño reducido, se entenderá cumplida la obligación del apartado anterior cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta el sitio web en que dicha información está puesta a disposición del destinatario.

Los oferentes no estarán obligados a facilitar la información anterior cuando la contratación se realice mediante el intercambio de mensajes de correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes.

2.- Con anterioridad al inicio del procedimiento de adquisición del bien o contratación del servicio, y sin perjuicio de las obligaciones de información recogidas en el artículo 6 de este Código, el oferente deberá facilitar al consumidor el acceso, al menos a través de su página o sitio web, a las condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso, para que las pueda consultar, archivar y/o imprimir. Asimismo, el oferente deberá informar al consumidor al menos en castellano y, de forma visible y gratuita, acerca de, como mínimo, los siguientes extremos:

- a)** Precio completo, con referencia a los impuestos aplicables incluidos, así como la moneda, el franqueo y los portes y en su caso, los incrementos o descuentos y los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pago similares. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no pudiera calcularse razonablemente de antemano o estuviera sujeto a la elaboración de un presupuesto, deberá informarse de la forma en que se determina el precio y de los gastos adicionales. Si dichos gastos no pudieran ser calculados razonablemente, deberá informarse de su existencia.
- b)** Plazo de vigencia de la oferta, si se tratase de una oferta promocional.
- c)** Términos, condiciones y formas de pago, incluyendo en su caso opciones de crédito, así como existencia y condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor tenga que pagar o aportar.
- d)** Las diferentes modalidades de entrega o ejecución que puedan existir de los productos o servicios contratados, así como cuando proceda, posibles restricciones y/o la fecha en que el oferente se compromete a entregar los bienes o ejecutar la prestación.
- e)** Duración del contrato o si es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones para su resolución. Características básicas que permitan la identificación de los bienes o servicios y, en su caso, condiciones necesarias para su utilización en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes y servicios.

- f)** Existencia o inexistencia del derecho de desistimiento, indicación de las condiciones y costes para su ejercicio, modelo de formulario de desistimiento, así como del de los derechos de cancelación o cambios del correspondiente producto o servicio. Cuando los bienes por su naturaleza no puedan devolverse por correo, deberá informarse del coste de su devolución.
 - g)** Garantías aplicables a la adquisición del producto o servicio, incluyendo un recordatorio acerca de la garantía legal de conformidad para los bienes y las condiciones de los servicios postventa.
 - h)** Lugar y forma de presentación de posibles reclamaciones y cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del oferente, incluyendo el acceso a los procedimientos de resolución extrajudicial de controversias y a los códigos de conducta a los que el oferente esté adherido.
 - i)** Nombre, razón social, teléfono, fax, dirección de correo electrónico de contacto y domicilio del oferente y, en su caso, nombre, razón social y domicilio del comerciante por cuya cuenta actúe.
 - j)** Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea la utilizada en la información previa a la contratación.
 - k)** Cuando proceda, la funcionalidad de los contenidos suministrados en formato digital, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.
 - l)** Cuando proceda, toda interoperabilidad relevante del contenido digital con los aparatos y programas conocidos por el oferente o que quepa esperar razonablemente que éste pueda conocer.
- 3.-** Cuando el procedimiento de contratación permita la adquisición o contratación de varios productos o servicios de forma simultánea –como en los llamados “carritos de la compra”–, en el momento inmediatamente anterior a la aceptación o prestación del consentimiento para la adquisición de los bienes o la contratación de los servicios, el consumidor tendrá derecho a revisar un resumen en el que se incluyan, como mínimo, la relación de los productos que ha solicitado o de los servicios que desea contratar, así como las características básicas de los mismos que permitan su identificación, su importe total, los impuestos aplicados y, en su caso, los gastos de envío. Además, el consumidor deberá poder archivar y/o imprimir dicho resumen.
- 4.-** El oferente recabará el consentimiento expreso sobre todo cargo adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal. La presentación de estos suplementos adicionales será clara, comprensible y será el consumidor quien deba activamente incluirlo, sin que pueda aplicarse utilizando opciones por defecto que éste tenga que rechazar.
- 5.-** De forma cumulativa al apartado anterior, el oferente deberá recabar el consentimiento expreso del consumidor si el pedido implica una obligación de pago, debiendo activar un botón o función similar que muestre la expresión “pedido con obligación de pago” o fórmula análoga fácilmente legible y no ambigua.

Artículo 16 | Obligaciones de información posteriores a la celebración del contrato.

- 1.-** Inmediatamente después de la aceptación por el consumidor de la adquisición del bien o la contratación del servicio, el oferente deberá enviarle un acuse de recibo, o facilitarle la descarga, o archivo de un documento justificativo de la adquisición o contratación realizada, que contenga los datos relativos al contrato efectuado. No obstante, el oferente no estará obligado a confirmar la recepción de la oferta mediante el envío de un documento justificativo cuando el contrato hay sido celebrado mediante el intercambio de mensajes por correo electrónico u otros medios de comunicación individual equivalentes, siempre que estos medios no hayan sido empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.
- 1. bis.-** Los consumidores podrán solicitar al oferente la factura en papel o electrónica de los productos o servicios contratados sin coste alguno.
- 2.-** Una vez celebrado el contrato, el consumidor tendrá derecho a solicitar información sobre el estado en que se encuentra la entrega del bien o la prestación del servicio contratado, en la medida en que la naturaleza del bien o servicio contratado lo permita. Para ello, el oferente deberá informarle a través de la pantalla, del correo electrónico, del teléfono, u otro/s medio/s equivalente/s.

Artículo 17 | Plazos de entrega.

Si el oferente se encuentra en la imposibilidad de enviar o prestar los productos o servicios contratados dentro del plazo indicado en el contrato, o a más tardar en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquel en que el comprador le hubiera comunicado su pedido, el consumidor deberá ser informado de esta circunstancia y deberá poder recuperar sin demoras indebidas lo que hubiese abonado. En caso de que el oferente señale un nuevo plazo de entrega, el consumidor tendrá la posibilidad de rescindir el contrato y deberá serle reembolsado el importe del producto o servicio si lo hubiese pagado sin dilaciones indebidas. En caso de retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas, el consumidor podrá reclamar el pago del doble de la suma adeudada, sin perjuicio de su derecho a ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

Artículo 18 | Desistimiento y devolución.

1.- El consumidor dispondrá de un período de reflexión, cuya duración será como mínimo la establecida en la normativa aplicable, durante el que podrá devolver el producto o servicio contratado sin penalización alguna. El oferente deberá facilitar el modelo de formulario de desistimiento e indicar con claridad si los gastos envío de la devolución del producto o servicio contratado son soportados por él o si, por el contrario, recaen sobre el consumidor, así como si le va a ser reembolsado la totalidad de los gastos envío de la entrega que hubiese pagado o solo los que se correspondan con los gastos de una entrega ordinaria, la posible disminución del valor de los bienes devueltos producidos por una incorrecta manipulación, o si no va a poder recuperar la parte proporcional o la totalidad del servicio ya prestado o contenido facilitado, así como el resto de condiciones de devolución de los productos o servicios contratados.

1.bis.- El ejercicio del derecho de desistimiento en un contrato principal tendrá por efecto la ineficacia automática y sin coste alguno de los contratos complementarios, excepto los establecidos por la normativa.

2.- Este derecho de desistimiento y devolución no será de aplicación a: los bienes cuyo precio dependa de fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el vendedor no pueda controlar; los bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados, los bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez; los bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega; los bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza, se hayan mezclado de forma indisoluble con otros bienes; las bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar la venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el vendedor no pueda controlar; las grabaciones sonoras o de vídeo o de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados; el suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas, salvo los contratos de suscripción para su suministro; los contratos de prestación de servicios cuya ejecución haya sido completada, con el acuerdo y conocimiento del consumidor sobre la pérdida del desistimiento, antes de finalizar el plazo de desistimiento; los contratos de prestación de servicios de reparación o mantenimiento urgente salvo los servicios o bienes adicionales a la prestación principal solicitada; los contratos celebrados mediante subastas públicas; el suministro de servicios de alojamiento distinto a la vivienda, alquiler de vehículos, transporte de bienes, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento si los contratos prevén una fecha o un período de ejecución específicos; el suministro de contenido digital que no se preste en soporte material cuando la ejecución haya comenzado con el consentimiento y conocimiento expreso de la pérdida del derecho de desistimiento; los contratos de servicios de apuestas y loterías y a todos aquéllos bienes y servicios para los que la normativa aplicable prevea tal excepción.

3.- En caso que el consumidor devolviera en perfecto estado el producto o servicio previamente contratado, con el documento justificativo del contrato y en los plazos establecidos en el mismo, si el vendedor le ofreciera un producto de calidad y precio equivalentes, tendrá derecho a escoger entre el reembolso de las cantidades satisfechas o el envío del producto ofertado en sustitución.

4.- El oferente deberá establecer los mecanismos necesarios para facilitar al consumidor con el que han contratado el ejercicio de su derecho de desistimiento y la correspondiente devolución del producto o servicio.

5.- El consumidor podrá ejercitar el derecho de desistimiento remitiendo el modelo de formulario

de desistimiento general o a través de una declaración inequívoca que señale su decisión de desistir del contrato, siempre sean enviados antes de que finalice el plazo establecido legalmente para su ejercicio. Posteriormente, sin demoras indebidas y a más tardar en el plazo máximo de 14 días desde la comunicación, el consumidor deberá devolver los bienes o entregarlos una persona autorizada por el oferente, salvo si el vendedor se ofreciera a recogerlos.

6.- Salvo que el consumidor dispusiera lo contrario y sin que pueda generarle costes adicionales, el oferente deberá reembolsar a través del medio de pago empleado por el consumidor, todo pago recibido y si procede, también los costes de entrega ordinarios, sin demoras indebidas y en todo caso, antes de 14 días desde la fecha en que hubiera sido informado de la decisión de desistimiento. En caso de que el oferente se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes podrá retener el reembolso hasta haberlos recibido o hasta que el consumidor haya presentado una prueba de la devolución, según qué condición se cumpla primero.

7.- El consumidor será responsable de la disminución de valor de los bienes cuando ésta resulte de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento.

Artículo 19 | Reparación y sustitución.

1.- Cuando el consumidor adquiera un bien mueble corporal y éste no cumpla con lo establecido en el contrato, podrá elegir entre la reparación o la sustitución del bien (salvo que una de estas opciones resulte imposible o desproporcionada), o subsidiariamente entre una rebaja en el precio o la resolución del contrato, todo ello en los términos y condiciones establecidos en la legislación de garantías de bienes de consumo y demás normativa de aplicación en su caso.

2.- El oferente responderá de las faltas de conformidad del bien durante los plazos y en las condiciones establecidas legalmente. De igual forma, el consumidor queda sujeto al cumplimiento de las exigencias y plazos previstos en la legislación para el ejercicio de estos derechos.

Artículo 20 | Servicio de atención al cliente.

1.- Los oferentes pondrán a disposición de los consumidores con los que han contratado un servicio interno de atención al cliente que resolverá las cuestiones o dudas que le puedan surgir al consumidor en un momento previo a la contratación de un bien o servicio, y que además atenderá las consultas o quejas que se le planteen posteriormente, que deberán ser respondidas en el plazo de tiempo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

2.- Los oferentes deberán proporcionar a los consumidores, de forma clara y suficiente, los datos necesarios para establecer un contacto rápido, personal y directo con el departamento o persona encargada de atender las posibles dudas o quejas que se planteen, así como del horario comercial de atención al cliente. Si el contacto fuese telefónico, el coste de la línea telefónica no podrá incorporar un importe adicional en beneficio del oferente.

3.- Los oferentes deberán guardar un registro en soporte duradero donde se registren las quejas presentadas por los consumidores con los que haya contratado y las diversas circunstancias ocurridas en relación con cada una de dichas quejas. Estos consumidores deberán poder conocer la clave identificativa y un justificante en un soporte duradero de su queja o reclamación.

Artículo 21 | Seguridad y medios de pago

1.- Los oferentes deberán proporcionar a los consumidores mecanismos de pago sencillos y seguros, y realizar todos los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo.

2.- Los oferentes deberán adoptar sistemas de seguridad apropiados y dignos de confianza para salvaguardar la seguridad, integridad y confidencialidad de las transacciones financieras y pagos

realizados por los consumidores. Estos deberán ser informados de la forma más clara y sencilla posible, antes de proporcionar los datos financieros, sobre el nivel de protección que se aplica a los mismos y en su caso, sobre la utilización de conexiones seguras (como SSL o cualesquiera otras).

Artículo 22 | Ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas

Las entidades adheridas que realicen ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas, utilizarán, en la medida de lo posible, el protocolo de transparencia descrito en el apartado 3 del artículo 3 de la Ley 56/2007, de 28 diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.

De conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 3 de la Ley 56/2007, las ofertas que sean adscritas al citado protocolo podrán ostentar la denominación de «Oferta pública de contratación electrónica de transparencia garantizada».

A estos efectos, se entenderá por ofertas públicas de contratación entre empresas, lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 3 de la Ley 56/2007.

TÍTULO IV

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Artículo 23.- Principios generales.

1.- Las entidades adheridas que realicen publicidad o transacciones contractuales con consumidores a través de medios electrónicos de comunicación a distancia deberán respetar la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

2.- Los datos de carácter personal sólo podrán obtenerse para su tratamiento cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido. Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día para que correspondan con veracidad a la situación actual del afectado, considerándose como exactos cuando sean facilitados por éste. Si resultaren inexactos o incompletos, deberán rectificarse o completarse en el plazo de diez días desde que se conoció su inexactitud, salvo que la ley establezca otro plazo. De haberse comunicado los datos a un tercero conocido, deberá serle notificado en el plazo de diez días para que proceda a su rectificación o cancelación en otros diez días. Los datos personales serán cancelados cuando hayan dejado de ser necesarios o pertinentes para dicha finalidad, o cuando lo solicite el titular en el ejercicio de su derecho de cancelación, pudiendo en su caso, conservarlos, debidamente bloqueados.

3.- Las entidades adheridas a este Código deberán respetar la privacidad de los usuarios, así como asegurar el secreto y seguridad de los datos personales, adoptando para ello las medidas técnicas y organizativas necesarias, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos.

4.- Las entidades adheridas a este Código deberán apoyar iniciativas para ayudar a educar al consumidor sobre cómo proteger su intimidad en los medios electrónicos de comunicación a distancia.

5.- Las entidades adheridas a este Código participarán activamente en las acciones formativas que, en materia de protección de datos, se organicen por las entidades promotoras del sistema de autorregulación. Dichas acciones se desarrollarán al menos con una periodicidad bianual y consistirán en sesiones impartidas por expertos en protección de datos procedentes de los sectores público y/o privado. Las sesiones se procurarán organizar prestando un especial interés a las necesidades de pequeñas y medianas empresas adheridas.

Artículo 24 / *Obtención de los datos.*

- 1.- Se prohíbe la recogida de datos personales por medios fraudulentos, desleales o ilícitos.
- 2.- Cuando las entidades adheridas a este Código recaben datos personales a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, deberán informar previamente a los titulares, de forma inequívoca y claramente perceptible, de los siguientes extremos:
 - a) Existencia de un fichero o tratamiento de datos de carácter personal, finalidad de la recogida y destinatarios de la información.
 - b) Identificación del responsable del fichero inscrito en el Registro de la Agencia Española de Protección de Datos.
 - c) Carácter obligatorio o facultativo de la respuesta a las preguntas que en su caso les sean planteadas, así como de las consecuencias de la obtención de los datos o la negativa a suministrarlos.
 - d) Posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
 - e) Identidad del responsable del fichero de datos, y dirección (postal y de correo electrónico) que facilite la comunicación con el mismo.
- 3.- Cuando los datos de carácter personal no hayan sido recabados del titular, éste deberá ser informado de forma expresa, precisa e inequívoca de la procedencia de los datos, así como de los extremos contenidos en el apartado 2 anterior, dentro de los tres meses siguientes al registro de los datos, salvo que ya hubiese sido informado de los mismos con anterioridad.

Artículo 25 / *Tratamiento para finalidades distintas del contrato*

Si durante el proceso de formación de un contrato, se solicitara el consentimiento del afectado para fines no relacionados directamente con el mismo, se deberá permitir que pueda manifestar expresamente su negativa al tratamiento o comunicación de datos, pudiendo hacerlo marcando una casilla claramente visible y no marcada por defecto en el mismo documento contractual, o bien a través de procedimientos equivalentes, como una dirección de correo electrónico o a través de un número telefónico no reservado a servicios de tarificación adicional.

Artículo 26 / *Tratamiento de datos obtenidos de fuentes accesibles al público*

Cuando los datos hayan sido obtenidos de una fuente accesible al público y se destinen a la actividad de publicidad o prospección comercial, siempre que el interesado no haya manifestado su negativa u oposición a que sus datos sean objeto para dichas finalidades, en cada comunicación deberá informarse al titular del origen de los datos, de la identidad del responsable de su tratamiento, de la finalidad de su obtención y tratamiento, de que sus datos han sido obtenidos de fuentes accesibles al público y de la entidad de la que hubieran sido obtenidos y de los derechos que asisten al titular de los mismos, con indicación de ante quién pueden ejercitarse.

Artículo 27 / *Tratamiento de datos para actividades de publicidad y prospección comercial*

- 1.- Las entidades que se anuncian en Internet y que recaben, capturen y traten datos personales, deberán informar a los consumidores, mediante un aviso en su web, de dicho tratamiento. De esta forma, el consumidor podrá, si lo desea, ejercitar su derecho de oposición, tanto en lo que se refiere a la captación como al tratamiento y transferencia de sus datos, a través de medios sencillos y gratuitos, tales como una dirección de correo electrónico o a través de un número telefónico no reservado a servicios de tarificación adicional. Cuando el consumidor manifieste ante la entidad adherida su oposición al tratamiento de datos con fines de publicidad o prospección comercial, deberá ser informado de la existencia de ficheros comunes de exclusión de publicidad, identificando a su responsable, su domicilio y la finalidad del tratamiento.
- 2.- Las entidades adheridas al presente Código podrán realizar sus campañas publicitarias por sí mismas o a través de la contratación de terceros, pudiendo éstos últimos actuar en calidad

de encargados de tratamiento o de responsables del tratamiento, en función de cuál sea la entidad que participe en la fijación de los parámetros identificativos de los destinatarios de la campaña.

3.- Los datos de carácter personal sólo podrán ser cedidos a terceros cuando tenga relación directa con el cumplimiento de los fines del cedente y el cesionario. Será preciso contar con el consentimiento del titular, que deberá conocer de forma clara y precisa la finalidad a que se destinarán o el tipo de actividad del cesionario de los datos.

4.- Las entidades adheridas podrán realizar tratamientos de datos con fines publicitarios a favor de terceras entidades cuando hayan informado a los interesados sobre los sectores específicos y concretos de actividad respecto de los que podrá recibir información o publicidad.

5.- Las entidades adheridas que deseen efectuar un tratamiento de datos relacionado con actividades de publicidad o prospección comercial quedaran obligadas en los términos que se fijan en la normativa, a consultar previamente los ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales.

Artículo 28 | *Transferencias internacionales de datos*

Los datos de carácter personal sólo podrán transferirse a entidades que se encuentren en países que proporcionen un nivel de protección equiparable al territorio español salvo que el responsable del fichero, habiendo ajustado su actuación al escrupuloso cumplimiento de la normativa aplicable, hubiera obtenido autorización previa del Director de la Agencia Española de Protección de Datos. Esta autorización podrá ser solicitada atendiendo a las Decisiones 2001/497/CE, de 15 de junio de 2001 y 2002/16/CE, de 27 de diciembre de 2001, relativas a las cláusulas contractuales tipo relativas a las transferencias a otro país o bien, a las Reglas Corporativas Vinculantes adoptadas por del Grupo de Trabajo del artículo 29 de la Directiva 95/46/CE.

Artículo 29 | *Consentimiento del titular.*

1.- Se entenderá por consentimiento del titular toda manifestación de voluntad libre, inequívoca, específica e informada, mediante la que éste consienta el tratamiento de datos personales que le conciernen.

2.- El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del titular, salvo en los siguientes supuestos:

- cuando se refieran a las partes de un contrato o pre-contrato de una relación negocial y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento.
- cuando los datos figuren en una fuente accesible al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del titular.
- en aquellos supuestos en que la legislación asimismo lo prevea.

3.- El consentimiento podrá ser revocado cuando exista una causa justificada para ello, y no se le atribuyen efectos retroactivos.

Artículo 30 | *Ejercicio de derechos.*

1.- Las entidades adheridas a este Código deberán garantizar a los titulares el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación y cancelación de sus datos personales, así como el derecho a oponerse al tratamiento y/o transferencia de los mismos, informando a través de medios electrónicos de los puestos a su disposición. Estos deberán ser sencillos y gratuitos y que, en ningún caso supondrán un ingreso adicional para las entidades adheridas (como dirección de correo electrónico y postal o un número telefónico no reservado a servicios de tarificación adicional). Cuando la oposición se ejercite respecto a una comunicación comercial remitida por correo electrónico, el remitente del correo deberá proporcionar una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida para ejercitar la oposición.

A estos efectos, podrán facilitar modelos de comunicación para cada tipo de solicitud, indicando los datos necesarios, la documentación a adjuntar y los medios disponibles para remitirlos.

2.- Las entidades adheridas resolverán de forma expresa y en los plazos establecidos reglamentariamente, sobre la estimación o denegación de la solicitud recibida, debiendo indicar los motivos en caso de que fuera denegatoria. En todo caso, en la respuesta se informará al afectado sobre su derecho a recabar la tutela ante la autoridad de control en protección de datos.

3.- En ningún caso, las entidades podrán utilizar la información para finalidades distintas de las que haya consentido el titular de los datos personales, salvo que, previamente, le hayan advertido de la intención de hacerlo otorgándole un plazo de 30 días y un procedimiento razonable para oponerse.

Artículo 31 | *Uso de cookies y dispositivos similares.*

1.- Las cookies son pequeños ficheros de datos generados a través de instrucciones enviadas por los servidores web a los programas navegadores de los usuarios, y que se guardan en un directorio específico del terminal de aquéllos, con el objetivo de reunir información compilada por el propio fichero.

2.- Las entidades adheridas a este Código podrán utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los destinatarios, a condición de que los mismos hayan dado su consentimiento después de que se les haya facilitado información clara y completa sobre su utilización, en particular, sobre los fines del tratamiento de los datos, según lo establecido en la normativa sobre protección de datos.

Cuando sea técnicamente posible y eficaz, el consentimiento del destinatario para aceptar el tratamiento de los datos podrá facilitarse mediante el uso de los parámetros adecuados del navegador o de otras aplicaciones.

Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar la transmisión de una comunicación por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el destinatario.

3.- Las cookies u otras técnicas se utilizarán de forma disociada y nunca individualizada o relacionada a los datos personales de los usuarios, de forma que la información que se obtenga no pueda asociarse a persona identificada o identificable, salvo que el consumidor haya dado su consentimiento. En particular, cuando se utilicen cookies o pixels transparentes u otras técnicas asimilables, se proporcionará a los usuarios información clara y comprensible sobre su objetivo y de su utilización desvinculada de cualquier dato de carácter personal.

4.- El tratamiento de las cookies es extrapolable por analogía a otras técnicas de monitorización de la conducta de los usuarios en su utilización de medios electrónicos de comunicación a distancia.

Artículo 32 | *Captación de datos personales en grupos de noticias, foros, charlas (chats) y similares con finalidad publicitaria.*

No podrán utilizarse los grupos de noticias, tablón de anuncios, foros o charlas para captar datos con finalidad publicitaria, salvo que dicha recogida se ajuste a las normas de obtención de datos establecidas en el presente Código.

Artículo 33 | *Seguridad y protección de datos.*

Las entidades adheridas a este Código que actúen como responsables del fichero o encargados de tratamiento deberán adoptar las medidas de seguridad apropiadas para salvaguardar la integridad y confidencialidad de los datos personales recabados, tratados y/o almacenados comprometiéndose a realizar todos los esfuerzos necesarios para mantenerse al día sobre los avances en este campo.

Con arreglo a lo dispuesto en la normativa aplicable, los adheridos deberán confeccionar un documento de seguridad que recoja las medidas de índole técnica y organizativa interna e implantar las medidas de seguridad exigibles a los ficheros y tratamientos que realicen, que serán clasificados en nivel básico, medio o alto en función de la sensibilidad de los datos objeto de tratamiento. Los

consumidores deberán ser informados, de la manera más clara y sencilla posible, sobre el nivel de protección que se aplica a sus datos personales, y en su caso, sobre la utilización de conexiones seguras (como SSL o cualesquiera otras), al procesar sus datos personales.

TÍTULO V PROTECCIÓN DE MENORES

Artículo 34 | *Publicidad y protección de menores.*

La publicidad difundida en medios electrónicos de comunicación a distancia no deberá perjudicar moral o físicamente a los menores y tendrá, por consiguiente, que respetar los siguientes principios:

- a) Deberá identificar los contenidos dirigidos únicamente a adultos.
- b) No deberá incitar directamente a los menores a la compra de un producto o servicio, explotando su inexperiencia o su credulidad, ni a que persuadan a sus padres o tutores, o a los padres o tutores de terceros, para que compren los productos o servicios de que se trate.
- c) En ningún caso deberá explotar la especial confianza de los niños en sus padres o tutores, profesores u otras personas.
- d) No deberá, sin motivo justificado, presentar a los niños en situaciones peligrosas.

Artículo 35 | *Contenidos sobre protección de menores.*

- 1.- Las entidades adheridas no presentarán en sus sitios web contenidos, declaraciones o presentaciones visuales ilícitas o que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a menores.
- 2.- En caso de que las entidades adheridas presenten en sus sitios web áreas o secciones dirigidas a mayores de edad que pudieran producir perjuicio mental, moral o físico a menores, dichas áreas o secciones deberán ser identificados correctamente y de forma previa a la navegación.

Artículo 36 | *Tratamiento de datos de menores.*

- 1.- Para recoger datos o comunicarse con menores a través de medios de comunicación electrónica, las entidades adheridas a este Código deberán tener en cuenta la edad, el conocimiento y la madurez de su público objetivo. En ningún caso podrán recabarse del menor datos relativos o relacionados con la situación económica o la intimidad de los otros miembros de la familia.
- 2.- Las entidades adheridas a este Código alentarán a los menores a obtener autorización de sus padres, tutores o representantes legales antes de facilitar datos personales en línea (online), y establecer mecanismos que aseguren razonablemente, de acuerdo con el desarrollo de la tecnología, que han comprobado de modo efectivo la edad del menor y la autenticidad del consentimiento de aquéllos. Lo anterior no será necesario cuando la información sea solicitada a adolescentes, siempre que los términos en que se solicita su consentimiento estén redactados de forma que sean fácilmente comprensibles para ellos.
- 3.- Los padres o tutores podrán oponerse al envío de publicidad o información solicitada por los menores a su cargo, dirigiéndose para ello al responsable del fichero mediante un sistema que asegure su identidad.
- 4.- Además del respeto a la opción de los padres de limitar la recogida de estos datos online, las entidades adheridas a este Código limitarán la utilización de datos proporcionados por los menores con la única finalidad de la promoción, venta y suministro de productos o servicios objetivamente aptos para menores.

5.- En ningún caso podrán cederse los datos relativos a menores sin el previo consentimiento de sus padres o tutores. No será necesario recabar dicha autorización cuando la cesión sea solicitada a un adolescente siempre que los términos en que se solicita su consentimiento estén redactados de forma que sean fácilmente comprensibles para ellos.

6.- Las entidades adheridas a este Código deberán ofrecer a los padres o tutores información acerca de cómo proteger en línea (online) la privacidad de sus hijos o pupilos, así como facilitarles mecanismos para ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y determinación de la finalidad sobre los datos de aquéllos.

7.- Las entidades adheridas a este Código realizarán sus mejores esfuerzos para apoyar iniciativas que se realicen por parte de otros organismos de reconocido prestigio para ayudar a informar a los padres o tutores sobre cómo proteger en línea (online) la intimidad de sus hijos o pupilos, incluyendo información sobre herramientas de software y control de acceso para los padres, que impidan que los niños proporcionen su nombre, dirección y otros datos personales.

Artículo 37 | Promoción de la protección de los menores.

Las entidades adheridas realizarán sus mejores esfuerzos para apoyar las iniciativas propuestas por el sector dirigidas a promover la protección de los menores en las actividades publicitarias y de contratación electrónica, y a la sensibilización en esta materia, tales como la creación de mecanismos o espacios de navegación segura, el desarrollo de páginas web o guías educativas, o la elaboración de sistemas de filtrado y clasificación de contenidos.

TÍTULO VI **NORMAS DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO**

Artículo 38 | Vinculación al Código: compromisos de adhesión.

1.- Se hará pública la relación de entidades adheridas.

2.- Las entidades adheridas al Código se comprometen a promoverlo, a darlo a conocer y difundirlo tanto en los distintos sectores empresariales e institucionales con los que estén relacionados, como en la sociedad española en general –especialmente entre los usuarios de Internet y de otros medios electrónicos e interactivos-.

3.- Asimismo las entidades adheridas deberán informar de forma permanente, directa y de fácil acceso y por medios electrónicos, sobre su adhesión a este Código, facilitando la posibilidad de consultarlo. Para el cumplimiento de dicho deber de información, y como muestra de su compromiso con las normas de este Código, las entidades adheridas deberán insertar el Sello de **Confianza Online** en un lugar visible de su web y podrán también hacerlo en otras formas de comunicación (cartelería, etc.). El Sello así insertado en la web de una entidad adherida deberá enlazar con la página web de **Confianza Online**, con el fin de ofrecer a los usuarios un fácil acceso a los contenidos del Código y a los listados de miembros adheridos, y deberá facilitarles la posibilidad de formular una queja o presentar una reclamación. La obtención y utilización del Sello de **Confianza Online** se regirá por lo dispuesto en el Reglamento de Régimen Interior. Las entidades adheridas podrán incluir el Sello de Confianza además en otros elementos de comunicación que emplee, tales como folletos o papelería siempre que sean de su titularidad.

4.- Dado su objeto esencial, el Sello de **Confianza Online** implicará el compromiso de cumplir con las normas deontológicas y el sometimiento al control de los órganos de resolución extrajudicial de controversias. Así, no podrá ser dispuesto ni, en todo caso, utilizado de tal forma que pueda ser considerado:

- Como una marca propia de la empresa usuaria,

- Como un respaldo o garantía del contenido o de los productos, actividades o servicios que oferte la entidad o de calidad de los productos o servicios ofrecidos.,
- Como una garantía de cumplimiento de requisitos legales o deontológicos

5.- La adhesión al Código implica la vinculación automática a su sistema extrajudicial de resolución de controversias regulado en los artículos 40 y siguientes.

Artículo 39 | Vinculación al Código: procedimiento de adhesión

1.- Las entidades que manifiesten su adhesión al presente Código Ético, por el solo hecho de su adhesión se comprometen a respetar en sus actividades de publicidad, comercio electrónico, protección de datos y protección de menores, las normas en él recogidas.

2.- Las entidades que soliciten la adhesión deberán enviar una autodeclaración mediante la cual manifieste que su actividad respeta la legislación vigente española, cumpliendo con las oportunas inscripciones registrales de la entidad y/o de producto o servicio, así como, si fuera el caso, con las autorizaciones previas pertinentes para las actividades comerciales o publicitarias, y someterse al procedimiento de adhesión para evaluar el cumplimiento de las normas que les sean aplicables del presente Código ético sobre sus sitios web a efectos de conceder o rechazar la solicitud de adhesión a **Confianza Online**.

3.- La Secretaría podrá solicitar a la entidad peticionaria la documentación necesaria que acredite su identidad y cualquier otra documentación o aclaración complementaria necesaria para la adhesión y obtención del Sello de Confianza. Asimismo, en aquellos supuestos en los que para desarrollar la actividad de la entidad peticionaria sea necesaria en España una autorización administrativa previa o la inscripción en un registro administrativo, la Asociación podrá solicitar la acreditación de tal extremo como requisito para su adhesión.

4.- La Secretaría Técnica será la encargada de emitir en un plazo aproximado de quince días un informe de evaluación sobre el grado de cumplimiento de lo expuesto en el artículo 39.2. En dicho informe se incluirán las medidas correctoras de aquellos elementos que no se ajustan a los criterios recogidos en el Código Ético.

5.- Las entidades sometidas al procedimiento de adhesión dispondrán de un plazo no superior a tres meses para la adopción de las modificaciones señaladas en el informe mencionado. Transcurrido este tiempo la Secretaría Técnica comprobará dichas modificaciones emitiendo un nuevo informe de evaluación, que de ser positivo permitirá el uso del Sello de **Confianza Online** a dicha entidad.

6.- Una vez admitida la adhesión por el Comité de Admisiones, la Secretaría Técnica informará a la entidad peticionaria de tal circunstancia otorgando el Sello de **Confianza Online**.

7.- Una vez concedido el Sello y con una periodicidad anual se realizará una comprobación de la adecuación de la empresa adherida y de sus páginas web al Código Ético. Asimismo la Asociación se reserva el derecho de realizar controles aleatorios sobre el grado de adecuación de los sitios web adheridos al Código Ético.

8.- La evaluación y comprobación, tanto iniciales, como de renovación o aleatorias previstas en los artículos 39.4 y 39.7, tendrán la finalidad de control interno y no podrán utilizarse como acreditación, auditoría o verificación del cumplimiento de las normas legales o deontológicas aplicables a las páginas web de las empresas adheridas.

Artículo 40 | Vinculación al Código: sistema extrajudicial de resolución de controversias.

1.- 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 41 y siguientes.

2.- El sistema extrajudicial de controversias se asienta en dos órganos diferenciados en función del tipo de reclamaciones de que se trate:

- Las reclamaciones relativas a actividades publicitarias a través de medios electrónicos

de comunicación a distancia reguladas en el Título II, las relativas a la protección de datos relacionadas con una actividad publicitaria y las relativas a la protección de menores, son competencia del Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL.

- Las reclamaciones relativas a las transacciones contractuales de comercio electrónico con consumidores reguladas en el Título III así como las relativas a la protección de datos cuando estén relacionadas con este ámbito son competencia del Comité de mediación de ADIGITAL.
- Las entidades adheridas se someterán a cualquier órgano de resolución extrajudicial de controversias que se determine para el resto de ámbitos objeto del presente Código.

3.- Las entidades que manifiesten su adhesión a **Confianza Online** se comprometen a acatar y cumplir escrupulosamente y con carácter inmediato el contenido de los acuerdos de mediación adoptados en el seno del Comité de mediación de ADIGITAL y el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, así como las resoluciones de este último y las emitidas, en su caso, por el sistema arbitral de consumo o cualquier otro órgano de resolución extrajudicial de controversias que se determine, que se puedan emitir para la resolución de las reclamaciones que les sean presentadas en relación a este Código.

Artículo 41 | Tramitación de las reclamaciones por el sistema de resolución extrajudicial de controversias.

1.- Todas las reclamaciones por la presunta infracción de las normas recogidas en el presente Código serán presentadas ante la Secretaría Técnica de **Confianza Online**. Se establecerán los mecanismos que permitan su presentación online, así como la publicación de las resoluciones a través del sitio web de la Asociación.

La Secretaría Técnica se halla en la ciudad de Madrid, en la sede de **Confianza Online**.

2.- La presentación y tramitación de las reclamaciones será gratuita para los consumidores.

3.- Para la admisión a trámite de las reclamaciones, será necesario que el reclamante presente 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 y de la contratación y/o comunicación comercial, según proceda, que se haya procesado o difundido a través de un medio electrónico de comunicación a distancia.

4.- Admitida a trámite la reclamación, la Secretaría dará traslado de la misma, en función de la materia de la controversia, al Comité de mediación de ADIGITAL o bien a la Secretaría de AUTOCONTROL.

5.- En todo caso no se admitirán a trámite reclamaciones que hayan sido resueltas o esté en tramitación en un proceso judicial o procedimiento administrativo.

6.- La tramitación de las reclamaciones por la supuesta infracción de las normas del Código sobre comercio electrónico con consumidores y por la infracción de las normas sobre protección de datos cuando estén relacionadas con una actividad de comercio electrónico se registrará por las siguientes normas:

- Podrán plantear reclamaciones las personas físicas o jurídicas con la condición de consumidor, que hayan contratado bienes o servicios a través de un medio electrónico de comunicación a distancia. Se podrán plantear reclamaciones contra personas físicas o jurídicas, estén o no adheridas, que cuenten con establecimiento permanente en el territorio español, o que careciendo de él, se encuentren adheridas al Código.
- En aquellos casos en que la reclamación se refiera a la supuesta infracción, y la legislación vigente establezca la obligación de que para poder presentar reclamación administrativa, el consumidor acuda con carácter previo a los servicios internos de atención de reclamaciones de la empresa, la Secretaría Técnica remitirá la reclamación a dichos servicios y suspenderá la tramitación de la reclamación hasta que haya expirado el plazo previsto por ley para resolverlas. Una vez expirado dicho plazo sin que se haya alcanzado una solución entre las partes, la Secretaría Técnica reabrirá el procedimiento de tramitación previsto por el presente Código, a instancia del interesado.

- Una vez recibida la reclamación por el Comité de mediación de ADIGITAL, su secretario abrirá el procedimiento de mediación, en el que invitará a las partes a alcanzar un acuerdo dentro del plazo de 7 días laborables.

Se comunicarán los traslados al consumidor, advirtiéndoles de la inminente apertura del procedimiento de mediación.

De no alcanzarse el acuerdo y previa solicitud del reclamante, la Secretaría dará traslado de la reclamación, según proceda, a la Junta Arbitral Nacional o Autonómica de Consumo. En su caso, será competente la Junta Arbitral de la comunidad autónoma, constituida de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 231/2008, con la que el sistema de autorregulación tenga formalizado acuerdo cuando el reclamante tenga su residencia en dicha comunidad y la empresa esté adherida directa o indirectamente con esa Junta Arbitral autonómica. Para el resto de los casos, así como cuando la resolución de la controversia afectara a los derechos e intereses de consumidores domiciliados en más de una comunidad autónoma, la fase arbitral se sustanciará ante la Junta Arbitral Nacional de Consumo. La Junta Arbitral que reciba la reclamación actuará conforme a las normas que le resulten de aplicación.

- Los acuerdos de mediación adoptados en el seno del Comité de mediación de ADIGITAL y los laudos arbitrales serán comunicados a las partes para su cumplimiento y se publicarán a través del sitio web de **Confianza Online**.

7.- La tramitación de las reclamaciones por la supuesta vulneración de las normas del Código relativas a comunicaciones comerciales y protección de menores, incluyendo los que se puedan producir entre empresas y los relativos a la protección de datos cuando estén relacionados con los ámbitos anteriores, se sustanciarán de acuerdo con las siguientes normas:

- Podrán plantear reclamaciones las personas físicas o jurídicas, empresas, asociaciones empresariales o profesionales, así como consumidores individuales o asociaciones de consumidores, Administraciones Públicas o cualquier tercero con interés legítimo. Se podrán plantear reclamaciones contra anunciantes, siempre que éstos sean personas físicas o jurídicas con establecimiento permanente en el territorio español, o en su caso, que se hayan adherido al sistema de autorregulación.
- La Secretaría de AUTOCONTROL tramitará la reclamación recibida conforme al Reglamento del Jurado de la Publicidad. La Secretaría de AUTOCONTROL solicitará al reclamado la presentación de alegaciones y pruebas. El reclamado deberá responder en un plazo no superior a 5 días laborables; durante ese plazo de cinco días, la controversia podrá ser resuelta por mediación en el seno de AUTOCONTROL o por aceptación del reclamante. Transcurrido ese plazo sin mediación o sin aceptación, la sección que corresponda del Jurado de la Publicidad emitirá su decisión mediante una Resolución que podrá ser recurrida en alzada ante el Pleno del Jurado de la Publicidad.
- Los acuerdos de mediación y las Resoluciones dictadas por el Jurado de la Publicidad serán comunicados a las partes para su cumplimiento y hechos públicos a través del sitio web de **Confianza Online**.

Artículo 42 | Control del cumplimiento del Código

1.- El presente Código establece los mecanismos de control del cumplimiento de los compromisos en él contenidos, por parte de los adheridos, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas en aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

2.- La inobservancia de los siguientes requisitos podrá ser causa de exclusión de **Confianza Online**:

- a) Pago de la cuota que le corresponda
- b) Cumplimiento de los requisitos necesarios para la adhesión y consiguiente otorgamiento del Sello
- c) Cumplimiento de las condiciones de uso del Sello
- d) Sometimiento a los órganos de resolución extrajudicial de controversias de la Asociación

- e) Cumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos de resolución de controversias de la Asociación y del contenido de los acuerdos de mediación
- f) Cumplimiento de las reglas por las que se rige la Asociación
- g) Reiterados o relevantes incumplimientos de la legislación vigente o del Código, apreciados por los órganos de resolución de reclamaciones

Cuando se tenga conocimiento por parte de la Secretaría Técnica de la incursión en una de las causas de exclusión se informará a la entidad adherida de tal circunstancia, instándole a su subsanación o en su caso, a que presente las alegaciones que considere necesarias, en el plazo de 15 días hábiles.

A través de los procedimientos de control de las reclamaciones por los órganos de resolución extrajudicial de controversias independientes, se realizará una evaluación continua, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los adheridos.

Si transcurrido el plazo de 15 días hábiles, la causa de exclusión persistiera y en función de la gravedad del incumplimiento, se propondrá la adopción de una de las siguientes medidas:

- a) carta de amonestación
- b) suspensión de los cargos que el representante de entidad adherida pudiera ostentar en la Asociación y suspensión de la posibilidad de optar a ellos.
- c) suspensión del uso del Sello de **Confianza Online** por un periodo de entre 1 a 5 años.
- d) suspensión de la condición de entidad adherida a **Confianza Online** por un periodo máximo de entre 1 a 5 años.
- e) expulsión de **Confianza Online**.

TÍTULO VIII **COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES**

Artículo 43

Las entidades que desarrollen actividades de publicidad, comercio electrónico a través de medios electrónicos de comunicación a distancia, así como relacionadas con el resto de ámbitos del presente Código, tienen la obligación de colaborar con las autoridades competentes, y de poner en su conocimiento cualquier información relevante a la que haya tenido acceso, acerca de actividades presuntamente delictivas en la red (contenidos pornográficos referidos a menores, promoción o comercialización ilícita de medicamentos o drogas, proxenetismo, u otras que se encuentren tipificadas en el Código Penal español).

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Podrán elaborarse normas posteriores de desarrollo del presente Código en aquellas materias específicas relacionadas con la publicidad interactiva, contratación electrónica, protección a menores, protección de datos personales, que así lo requieran, que se incorporarán como anexos sectoriales a este Código.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Código, que deroga el texto anterior de fecha de 13 de octubre de 2013, estará sujeto a revisión periódica al menos cada cuatro años, con el fin de adaptarlo y mantenerlo actualizado en relación con los cambios que tengan lugar en la sociedad y el estado/desarrollo de las tecnologías

así como con las novedades legislativas que se produzcan en las materias por él reguladas.

ANEXO SECTORIAL – CLAÚSULAS TIPO Y MODELOS DE PROTECCIÓN DE DATOS

1.- Las entidades adheridas podrán utilizar la siguiente cláusula tipo para obtener el consentimiento de los afectados al tratamiento:

“Le comunicamos que la información que nos ha facilitado pasará a formar parte del fichero de la entidad ____ con domicilio ____ para la gestión de su solicitud y enviarle comunicaciones comerciales de nuestros productos a través de cualquier medio de comunicación salvo que indique lo contrario señalando esta casilla O. Podrá ejercitar los derechos de acceso rectificación cancelación u oposición por carta dirigida a la dirección indicada o en la dirección ____@_____(Información a incluir en la política de protección de datos en caso que se empleen dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales: Para la utilización de nuestro sitio web es necesario la utilización de cookies. Las cookies se utilizan con la finalidad de (describir la finalidad para la que se utilizan las cookies) si usted lo desea puede configurar su navegador para ser avisado en pantalla de la recepción de cookies y para impedir la instalación de cookies en su disco duro. Por favor, consulte las instrucciones y manuales de su navegador para ampliar ésta información)”

2.- Por otro lado, las entidades adheridas podrán utilizar la siguiente cláusula tipo para informar a los afectados del tratamiento, cuando los datos no sean obtenidos de los mismos:

“Los datos personales han sido obtenidos de fuentes accesibles al público (especificar cuál) y serán incorporados y tratados en el fichero (indicar nombre), cuya finalidad es (describirla). El órgano responsable del fichero es (indicarlo), y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante el mismo es _____, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.”

3.- Por su parte, las entidades adheridas podrán utilizar los siguientes modelos para el ejercicio por los afectados de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición:

1. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE ACCESO

Datos del fichero y responsable

Nombre
Órgano responsable
Dirección
Localidad y código postal
Provincia
Relación de ficheros sobre los que se solicita el acceso

Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros
Domicilio a efectos de notificaciones

Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros

Solicita

Que se le faciliten sus datos de carácter personal contenidos en el/los fichero/s indicado/s, así como la información relacionada con el tratamiento de los mismos, de conformidad con el derecho de acceso regulado en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999 y en los artículos 27 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

Que esta información le sea facilitada, siempre que sea materialmente posible:

Correo electrónico (indicar su dirección)

- Escrito, copia o fotocopia remitida por correo
- Presencialmente mediante visualización en pantalla (supone que tendrá que desplazarse a la sede del órgano responsable)
- Telecopia (indicar nº de fax)
- Cualquier otro procedimiento

En _____, a ____- de _____ de 20__

Firma del solicitante

2. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE RECTIFICACIÓN

Datos del fichero y responsable

Nombre
Órgano responsable
Dirección
Localidad y código postal
Provincia
Relación de ficheros sobre los que se solicita la rectificación
Corrección que solicita efectuar

Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros
Domicilio a efectos de notificaciones

Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros

Solicita

Que se proceda a la rectificación de los datos erróneos relativos a mi persona que se encuentran en el/los fichero/s indicado/s, de conformidad con el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 y los artículos 31 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

- Se adjunta documentación justificativa de la rectificación
- Otros (especificar)

En _____, a ____- de _____ de 20__

Firma del solicitante

3. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE CANCELACIÓN

Datos del fichero y responsable

Nombre
Órgano responsable
Dirección
Localidad y código postal
Provincia
Relación de ficheros sobre los que se solicita la cancelación

Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros
Domicilio a efectos de notificaciones

Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros

Solicita

Que se proceda a la cancelación de cualquier dato relativo a mi persona que se encuentran en el/los fichero/s indicado/s, de conformidad con el artículo 16 de la Ley Orgánica 15/1999 y los artículos 31 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

- Se adjunta documentación justificativa de la cancelación.
- Se revoca el consentimiento otorgado anteriormente, no adjuntando ninguna documentación adicional.
- Otros (especificar)

En _____, a ____- de _____ de 20__

Firma del solicitante

4. MODELO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE OPOSICIÓN

Datos del fichero y responsable

Nombre
Órgano responsable
Dirección
Localidad y código postal
Provincia
Relación de ficheros sobre los que se solicita la oposición

Datos del solicitante (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros
Domicilio a efectos de notificaciones

Datos del representante legal, en caso de incapacidad o minoría de edad (adjuntar fotocopia documento identificativo)

D/D^a
DNI/NIE/otros

Solicita

Que se proceda a excluir el tratamiento de cualquier dato relativo a mi persona que se encuentre en el/los fichero/s indicado/s, de conformidad con el derecho de oposición al tratamiento regulado en los artículos 6 y 17 de la Ley Orgánica 15/1999 y los artículos 34 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley.

- Se adjunta documentación justificativa de los motivos fundados y legítimos, relativos a una concreta situación personal del afectado (no es necesario presentar la documentación cuando lo solicitado sea la oposición a recibir publicidad).
- Otros (especificar)

En _____, a ____- de _____ de 20__

Firma del solicitante

4.- Por último, en caso de que las entidades adheridas contraten con un encargado servicios de tratamiento de datos de carácter personal, podrán utilizar los siguientes modelos de cláusulas para el cumplimiento de los requisitos formales exigibles:

“Que (ENTIDAD ADHERIDA) transmite al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO ficheros con datos de carácter personal de su responsabilidad para la prestación de servicios profesionales.

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se compromete a tratar los datos siguiendo estrictamente las instrucciones de (ENTIDAD ADHERIDA) no aplicándolos ni utilizándolos para ningún fin distinto que el previsto en el presente contrato o en las instrucciones recibidas de (ENTIDAD ADHERIDA) durante la ejecución del mismo. En ningún caso comunicará los datos a ningún tercero ni subcontratará la prestación de los servicios contemplados en el presente contrato con ningún tercero, a menos que actúe por nombre y por cuenta de (ENTIDAD ADHERIDA).

El ENCARGADO DEL TRATAMIENTO se obliga a implantar en sus sistemas informáticos las medidas de seguridad que en cada momento la normativa vigente imponga al tipo de datos que esté tratando. En particular vendrá obligado a implantar las establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. Una vez terminada la relación el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO vendrá obligado a devolver los datos personales al responsable y a destruir todas las copias que de los mismos mantenga independientemente del soporte en que se encuentren.”

ANEXO – NORMAS DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO ÉTICO DE Confianza Online

Quedan incorporadas a este Código los Capítulos I, II y III del Título II, así como el Título V del Reglamento de Régimen interior, que regulan respectivamente, el régimen de adhesión a **Confianza Online**, las condiciones de uso del Sello de **Confianza Online**, la pérdida de la condición de entidad adherida y el sistema de resolución de controversias del Código Ético de **Confianza Online**.

