



## **Confianza Online, primera entidad privada acreditada para la resolución alternativa de reclamaciones de Comercio Electrónico**

- La entidad entra a formar parte del conjunto de organismos acreditados ante la Comisión Europea.
- En sus 15 años en funcionamiento, ha gestionado más de 45.000 reclamaciones, de las que el 70% se logró cerrar con un acuerdo amistoso entre las partes.

**Madrid, 17 de enero de 2019.-** Confianza Online se ha convertido en la primera entidad privada acreditada en España por la Dirección General de Consumo como entidad para la resolución alternativa de litigios en materia de Comercio Electrónico, o ADR (*Alternative Dispute Resolution*) por sus siglas en inglés. Entra así a formar parte del listado unificado de entidades acreditadas de la Comisión Europea y de la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la UE.

Este reconocimiento le es otorgado por la transparencia, imparcialidad y eficacia probadas a lo largo de su historia en la tramitación de reclamaciones, conforme a las exigencias de la normativa que regula esta actividad (la Ley 7/2017 de 2 de noviembre, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo). No en vano, a lo largo de su trayectoria, Confianza Online ha gestionado más de 45.000 reclamaciones, logrando que las partes alcancen un acuerdo amistoso en más de un 70% de los casos y en un plazo medio de 10 días naturales.

Desde su creación en 2003 por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), Confianza Online impulsa el Sello de calidad web homónimo, por el que las más de 2.000 empresas adheridas se comprometen a resolver cualquier reclamación que pueda surgir de manera voluntaria y proactiva. Este sistema extrajudicial de resolución de reclamaciones ofrece una vía gratis, rápida y eficaz para que los consumidores resuelvan sus incidencias en *ecommerce*.

La novedad que introduce la acreditación como ADR con respecto al trabajo que la entidad viene desarrollando desde sus inicios y la protección de los consumidores en nuestro país es que, a partir de ahora, todas las tiendas online adheridas a Confianza Online, tendrán la obligación de informar de su adhesión y sometimiento a este sistema de resolución de reclamaciones. Junto a ellas, la ley obliga también a las tiendas online no adheridas al sello a facilitar a los consumidores información sobre, al menos, un ADR y a indicar si están dispuestas a utilizar a la entidad si un consumidor lo reclama.

Además, las empresas deben proporcionar esta información de manera clara, identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, así como en las condiciones generales de sus contratos de compraventa o de prestación de servicios. El incumplimiento de esta obligación de información se considera una infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, con las consecuencias que esto puede tener para cada negocio.

*“La acreditación de Confianza Online como ADR para comercio electrónico es una muestra de la importancia creciente de la protección del consumidor, quien, de hecho, se vuelve cada vez más exigente. Las empresas que operan en el entorno digital no solo han de respetar la normativa, sino que han de dar ese plus de garantías y seguridad a sus clientes si no quieren perder su confianza”*, concluye José Luis Zimmermann, director general de Confianza Online y Adigital.

\*\*\*\*\*

## **Sobre Confianza Online**

Asociación sin ánimo de lucro creada en 2003 por la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital) y la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL). Ofrece transparencia, seguridad y confianza en las compras y en la publicidad digital. Gestiona el Sello de calidad en Internet líder en España presente en más de 2.700 plataformas digitales y está Integrada en la red de sellos *Ecommerce Europe Trustmark* para transmitir confianza en compras transfronterizas.

[www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)

### **Más información:**

Departamento de Comunicación de Adigital

[comunicacion@adigital.org](mailto:comunicacion@adigital.org)

Teléfono: 915 981157