

prestadores de servicios por incumplimiento, si son públicas, especialmente cuando lleven aparejada la suspensión o expulsión del prestador de servicios del código o de la entidad promotora o la retirada del «distintivo público de confianza en línea», y la dirección establecida para la presentación de quejas por incumplimiento de los códigos y la de los órganos de resolución extrajudicial de conflictos previstos en los códigos de conducta.

Las entidades que tienen el Sello de CONFIANZA ONLINE en sus páginas web muestran y garantizan al público su compromiso de cumplir con las reglas éticas de conducta del Código de CONFIANZA ONLINE, incluyendo la normativa legal de comercio electrónico y de protección de datos de carácter personal, por lo que su utilización representa una de las mejores soluciones para recabar la necesaria confianza de los internautas.



Ventajas de contar con sellos de confianza online

Desde el punto de vista comercial y de negocio hay varios aspectos favorables directamente relacionados con este sello:

- **Hacia los competidores:** mejora su posicionamiento a nivel de publicidad y responsabilidad social, aumenta su competitividad en el sector de las nuevas tecnologías ofreciendo una imagen moderna y adaptada a los mejores estándares en estos medios.

- **Hacia los usuarios y clientes:** el sello de CONFIANZA ONLINE es una valiosa herramienta de marketing y publicidad. Los usuarios de una página web que lo expone perciben una imagen de seguridad, tranquilidad y ética. Por ello, ayuda a fidelizar y recuperar clientes que así tendrán varios niveles de protección de sus derechos

- **Hacia la Administración Pública:** la Entidad de luzca el sello CONFIANZA ONLINE entra dentro de una "lista blanca", tal y como lo denominan entidades como el Centro Europeo del Consumidor, que depende de la Comisión Europea.



**DISTINTIVO
PÚBLICO DE
CONFIANZA EN
LÍNEA**

**(Sellos de
confianza)**

DISTINTIVOS PÚBLICOS DE CONFIANZA EN LÍNEA

El RD 1163/2005 regula el distintivo público de confianza en los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como los requisitos y el procedimiento de concesión.

Este real decreto tiene por objeto regular el distintivo que podrán mostrar los prestadores de servicios que se adhieran a códigos de conducta que cumplan las condiciones previstas.

se aplica a las corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores que adopten códigos de conducta destinados a regular las relaciones entre prestadores de servicios de la sociedad de la información y los consumidores y usuarios, cuando la adhesión a tales códigos conceda el derecho al uso y administración del “distintivo público de confianza en línea”.

Requisitos de los códigos de conducta.

Se definen en los artículos 4, 5, 6, 7 y 8 del Real Decreto 1163/2005.

Artículo 4. Ámbito y contenido de los códigos.

Artículo 5. Compromisos adicionales

Artículo 6. Participación del Consejo de Consumidores y Usuarios

Artículo 7. Sistemas de resolución extrajudicial de conflictos

Artículo 8. Supervisión del cumplimiento de los códigos de conducta por los prestadores adheridos.

Destacamos los siguientes requisitos para su otorgamiento:

- Dotar de determinadas garantías para los consumidores y usuarios y/o incrementar las ya existentes.
- Tener o estar adherido a un sistema de resolución extrajudicial de conflictos.
- El ámbito de actividades del prestador de servicios sometido al código englobará en cualquier caso alguna de las siguientes áreas: comunicaciones comerciales o la información precontractual, contratación y procedimientos de solución de quejas o reclamaciones.

Órgano competente para la concesión y retirada del distintivo.

Según el RD 1163/2005, la concesión y retirada del distintivo de confianza, así como el ejercicio de las funciones dirigidas a velar por el mantenimiento de los requisitos que justifican su otorgamiento, corresponde al órgano **competente en materia de consumo de la comunidad autónoma** en que esté domiciliada la entidad promotora del código. Estas resoluciones tendrán validez en todo el territorio del Estado.

Las entidades promotoras de los códigos de conducta regulados en este real decreto presentarán su solicitud ante el órgano administrativo competente para la concesión y retirada del distintivo, a la que acompañarán de una copia del código, de la documentación acreditativa de la participación del Consejo de Consumidores y Usuarios y, en su caso, de haberse comunicado el proyecto de código a la Comisión Europea.

El Instituto Nacional del Consumo publicará en su página de Internet los códigos de conducta a los que se conceda el distintivo; la relación de las entidades promotoras de dichos códigos y la de los prestadores de servicios adheridos; las sanciones impuestas a los