

CÓDIGO DE CONDUCTA DEL CCFORM

A) OBJETIVO

Este Código de Conducta forma parte del contrato entre el operador del CCform y las empresas registradas en él (en adelante denominadas “empresas registradas”) y utiliza el sistema de formulario de reclamaciones.

El Código es obligatorio y explica las reglas a las que deben someterse las empresas registradas.

B) INTRODUCCIÓN

CCform significa Formulario de Reclamaciones del Consumidor para Mecanismos de Resolución On-line.

El CCform es un sistema de Formulario de Reclamaciones que está a disposición de consumidores y empresas, para intentar resolver cualquier tipo de problemas que hayan surgido en las relaciones entre empresa y consumidor.

El CCform está diseñado para incrementar la satisfacción del cliente y para ayudar a los consumidores a evitar los costosos sistemas alternativos de resolución de reclamaciones, como el litigio.

Una herramienta a disposición de los consumidores – Los consumidores pueden dirigir sus reclamaciones a cualquier empresa:

- si la empresa se ha registrado previamente en el sistema, el formulario de reclamaciones cumplimentado se les transmite directamente;
- si la empresa es desconocida para la Plataforma CCform, la transmisión de la reclamación no puede ser automática: la Plataforma intenta primero que la empresa se registre antes de transmitir la reclamación. Si no lo consigue, no puede transmitirse la reclamación, pero en la medida de lo posible la Plataforma ofrecerá al reclamante una serie de alternativas para resolver su reclamación de forma satisfactoria.

Un servicio gratuito para los consumidores – El CCform es gratuito para los consumidores. Sus costes son sufragados por las empresas registradas en el sistema CCform.

Los usuarios deben saber que para utilizar un formulario de reclamaciones son necesarias una conexión a Internet y una dirección de correo electrónico, y que los costes correrán por cuenta de la persona que registra la reclamación.

Un sistema voluntario – Nadie está obligado a participar en el proceso de resolución, ni el reclamante ni la empresa. La única garantía que tiene el reclamante, si la empresa registrada en la Plataforma CCform, es que, en ese caso, la empresa está obligada a seguir el proceso de resolución. Un reclamante puede abandonar el proceso en cualquier fase: el hecho de registrar una reclamación no significa que el reclamante esté obligado a seguir el proceso hasta el final.

C) ESTE CÓDIGO

Secciones principales:

1. Definiciones
2. Visibilidad y transparencia
3. Proceso de reclamación
4. Tratamiento de datos personales
5. Reglas de ampliación
6. Ejecución

1. DEFINICIONES

- 1.1 **Una reclamación** – Una reclamación es una solicitud formulada por un reclamante, dirigida a una empresa sobre cualquier tema vinculado con su actividad empresarial.
En una reclamación, los consumidores pueden especificar una solución a la queja, pero también pueden optar por no formular ninguna solicitud y esperar que la empresa presente una oferta.
El alcance de la reclamación – No hay límites para el alcance de la reclamación: puede afectar tanto a cuestiones contractuales como no contractuales; puede ser de naturaleza general o más específica.
Origen de la reclamación: - Las reclamaciones pueden basarse en relaciones personales con un empresario; venta a distancia off-line (por ejemplo, pedidos por correo), transacciones por Internet o relaciones on-line.
- 1.2 **El reclamante** – El reclamante es la persona que presenta una reclamación utilizando el CCForm. Esto quiere decir una persona física que actúa por motivos privados al margen de su actividad profesional.
El país de residencia del reclamante – El país de residencia no tiene ninguna influencia en la aceptación de la reclamación. Cualquier reclamante, con independencia de dónde se encuentre (dentro o fuera de la Unión Europea), tiene derecho a usar su formulario de reclamaciones.
- 1.2 **La Empresa Registrada** – La empresa es la entidad (comerciante) a quien se dirige la reclamación.
Esta “entidad” también puede ser una organización, un organismo sin ánimo de lucro, una agencia gubernamental, etc., que ofrezca bienes o servicios a los consumidores. Para simplificar, denominamos a todos los receptores de reclamaciones “la empresa”.

2. VISIBILIDAD Y TRANSPARENCIA

- 2.1 Las empresas registradas deben mantener siempre **el logo CCform** en el formulario de reclamación, incluso en el caso de ampliación del formulario.
- 2.2 En lo referente a la transparencia, las empresas registradas deben:
- 2.2.1 Facilitar **información sobre el CCform** a través de sus propios medios y hacer una referencia directa en sus sitios web a la Guía de Consumidores y Usuarios;
 - 2.2.2 Presentar el **CCform** como una de sus vías de reclamación;
 - 2.2.3 Proporcionar una **dirección de contacto interno** (una dirección de correo electrónico y/o un número de teléfono) adonde puedan dirigirse las solicitudes y preguntas en relación con la reclamación;
 - 2.2.4 Se anima a las empresas registradas a **mostrar el logo CCform** en su publicidad, tanto on-line como off-line para indicar a los consumidores su vía preferida para la resolución de reclamaciones;
 - 2.2.5 Presentar una **política de privacidad** con información adecuada en lo referente al tratamiento de datos personales dentro de la empresa. La declaración de la política de privacidad a seguir se incluye en la sección 4 siguiente.

3. PROCESO DE RECLAMACIÓN – OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS REGISTRADAS

3.1 Las empresas registradas deben procesar las reclamaciones que reciben **de buena fe** y realizar los máximos esfuerzos a fin de encontrar soluciones adecuadas para las reclamaciones, de acuerdo con los intereses legítimos de los reclamantes.

3.2 A lo largo del proceso de resolución, las empresas registradas deben cumplir la **legislación europea y nacional** y esforzarse por encontrar soluciones que cumplan los requisitos legales. Las fuentes de información están enumeradas en el sitio web de la Plataforma CCform bajo la sección de vínculos útiles.

3.3 Las empresas registradas aceptan procesar las reclamaciones que reciben **de conformidad con los 7 hitos** establecidos por la Plataforma. Cada hito debe ejecutarse en un límite de tiempo razonable establecido por la empresa y denominado “objetivos de respuesta autodesignados”. Por razones de pragmatismo y eficiencia se pueden prever excepciones, siempre que estén justificadas por un ahorro de tiempo en el proceso y por los intereses de los reclamantes.

3.4 Los hitos para gestionar una reclamación son:

- *Hito 1: recoger la reclamación:* la Plataforma informa a la empresa de que se ha registrado una reclamación. La empresa recoge entonces la reclamación del sitio web de la Plataforma. Las empresas registradas tienen la obligación de enviar un **acuse de recibo** al reclamante el mismo día que reciben la reclamación.

El acuse de recibo debe contener una indicación del margen de tiempo en el que la empresa tiene previsto dar una respuesta al reclamante;

- *Hito 2: dar la conformidad de que la reclamación se ha dirigido correctamente:* la empresa da su conformidad de ser el receptor correcto y de que la reclamación no se ha enviado por error;

- *Hito 3: dar la conformidad de que la reclamación es aceptable:* la empresa da su conformidad de que la reclamación es válida. Es decir, que la reclamación se refiere a sus actividades empresariales;

- *Hito 4: presentar una oferta al reclamante:* la empresa presenta una oferta para resolver el problema: esta oferta puede tener en cuenta una solicitud del consumidor o puede consistir en una nueva propuesta;

- *Hito 5: convenir una resolución con el reclamante:* si el reclamante acepta la oferta de la empresa, la empresa acuerda una resolución. Debe tenerse en cuenta que este hito puede incluir varios trámites entre el reclamante y la empresa antes de alcanzar un acuerdo;

- *Hito 6: confirmar que se ha logrado una resolución:* una vez que el reclamante ha convenido una resolución con una empresa, la empresa aplicará el resultado. Este paso pretende asegurar que la empresa aporta realmente la resolución. Debe tenerse en cuenta que si la resolución no se aplica, los consumidores pueden informar a la Plataforma, que puede entablar una acción contra la empresa por incumplimiento de este Código de Conducta;

- *Hito 7: cerrar el expediente de reclamación:* una vez que la empresa ha aplicado la resolución, registrará el hito “reclamación cerrada”. Se informará a los reclamantes en consecuencia.

3.5 La empresa puede contactar directamente con un reclamante para pedir más datos o solicitar pruebas justificativas (como justificantes de compra, etc.). Las empresas registradas sólo pueden **solicitar pruebas** pertinentes para la resolución de la reclamación. Deben facilitar los

medios para que los reclamantes puedan presentar dichas pruebas (fax, correo electrónico, etc.) y no solicitarán pruebas al reclamante cuando obviamente éste no pueda presentarlas, ni imponer plazos que obviamente no puedan cumplirse.

3.6 Para encontrar la **mejor solución posible**, las empresas registradas deben:

3.6.1 Aplicar el sistema de número de referencia único para garantizar que la reclamación puede identificarse y rastrearse fácilmente.

3.6.2 Las empresas registradas no pueden rechazar una reclamación sin una buena razón: el principio de buena fe requiere que cualquier rechazo debe justificarse.

3.6.3 Las empresas registradas deben seguir los hitos antes enumerados.

3.6.4 Si se ha convenido una solución entre el reclamante y la empresa, ésta debería asegurar que se aplica esa solución.

3.6.5 Ni el país de residencia del reclamante ni el de la empresa registrada deberían influir en la aceptación de la reclamación.

3.7 Las empresas registradas se comprometen a **aplicar la solución convenida con el denunciante** en un tiempo razonable, de acuerdo con sus objetivos de respuesta autodesignados.

4. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

4.1 Cualquier tratamiento de datos por las empresas registradas debe respetar los **principios de protección de datos europeos y de su propio país** e incluirá los siguientes principios básicos:

4.2 **Información adecuada** – Debe poder accederse fácilmente a una política de privacidad que facilite información **apropiada** en lo referente al tratamiento de datos personales en el sitio web de la empresa registrada (si es posible, a través de un texto o hipervínculo al pie de cada página del formulario).

4.3 **Objetivo del tratamiento** – Cualquier dato personal que figure en el CCform debe tratarse con el único objetivo de gestionar la reclamación. No podrá recogerse ni procesarse ningún dato para otros fines incompatibles, por ejemplo, para fines comerciales.

4.4 **Transmisión de datos** personales – Los datos personales no pueden transmitirse a terceros (por ejemplo, otras empresas) a menos que el consumidor dé su conformidad o sea absolutamente necesario para la resolución de la reclamación.

4.5 **Calidad de los datos personales** – Los datos personales deben ser pertinentes y no excesivos en relación con el propósito de tramitar la reclamación. Sólo pueden solicitarse los datos necesarios.

- 4.6 **Almacenamiento de datos:** Los datos personales recogidos en el curso de un proceso de reclamación no se conservarán durante más tiempo del necesario para finalizar la reclamación. Los datos anónimos se almacenarán sólo con fines estadísticos¹.
- 4.7. **Derechos de los sujetos de los datos** – Las empresas deben asegurar que el reclamante puede ejercer sus derechos en lo referente a sus datos personales, como poder solicitar el acceso a los datos y pedir rectificaciones sobre datos incorrectos o inadecuados.
- 4.8 **Seguridad de los datos** – Las empresas deben aplicar las medidas de seguridad oportunas para asegurar la confidencialidad de los datos personales que conserven.

5. REGLAS DE AMPLIACIÓN

- 5.1 Las ampliaciones del formulario deben respetar **el principio de limitación del objetivo** (ver el punto 4.3 anterior), lo que significa que sólo pueden ampliar el formulario de reclamación CCform con preguntas necesarias para aumentar la eficiencia del proceso de reclamación.
- 5.2 Los formularios ampliados deben transmitirse a la **Plataforma de CCform**, que los pondrá a disposición de los reclamantes y los compartirá dentro de la comunidad de CCForm.
- 5.3 El receptor debe **manifestar claramente en su formulario ampliado que se trata de una versión personalizada del CCform** y no del formulario de reclamación original.

6. EJECUCIÓN

- 6.1 **Papel de vigilante de la Plataforma/el Comité de Vigilancia** – Las empresas registradas aceptan la autoridad de la Plataforma y del Comité de Vigilancia para asegurar el cumplimiento del Código de Conducta.
- 6.2 Todas las empresas registradas aceptan seguir los **principios** establecidos en el presente Código. En caso de incumplimiento de estos principios, pueden ser “convocadas” por el Comité de Vigilancia y si no se atienden a la opinión de este Comité, pueden ser sancionadas de conformidad con los procedimientos establecidos a continuación.
- 6.3 **Comité de Vigilancia** – El objetivo del Comité de Vigilancia es tratar todos los casos que puedan afectar perjudicialmente a la profesión y, en particular, aquellos cuyo origen se derive del incumplimiento del presente Código.

¹ La Plataforma conservará los datos de cada reclamante en bases de datos seguras durante un periodo determinado de tiempo (este periodo puede venir requerido por ley – por ejemplo en el caso de una reclamación sobre servicios financieros, con frecuencia se imponen tiempos específicos de retención de una reclamación). Por consiguiente, los reclamantes pueden referirse y reabrir una reclamación por su número de referencia único.

- 6.4 **Composición** – El Comité de Vigilancia es un Comité independiente de Supervisión y Cumplimiento que asegura la autonomía de la Plataforma. Está compuesto por cinco personas: un abogado experto en el campo de la mediación reconocido por su independencia, que preside el Comité; un representante de una asociación de consumidores; un representante de una asociación empresarial; un experto informático y un experto adicional elegido por el Presidente que actúa como Secretario del Comité.
Además de los miembros elegidos, el Presidente de la Plataforma es automáticamente miembro del Comité.
Estos miembros, que no pueden ser al mismo tiempo miembros de la Plataforma, son seleccionados de los niveles más altos de la dirección que ejercen su responsabilidad en las empresas registradas.
El Comité de Vigilancia puede contar con la asistencia de asesores técnicos y jurídicos.
- 6.5 **Competencias y responsabilidades** – El Comité tiene las siguientes competencias: gestiona la dirección de contacto de alerta que facilita datos sobre los problemas a los que se enfrentan tanto las empresas como los reclamantes; decide qué acciones son necesarias frente a las empresas que no cumplen sus obligaciones contractuales; interpreta el Código de Conducta del CCform y lo modifica en caso necesario.
Todas las personas, tanto físicas como jurídicas, pueden solicitar la intervención del Comité de Vigilancia si observan una violación del presente Código o si el litigio perjudica a la profesión.
La solicitud debe cursarse por escrito adjuntándose todos los documentos de apoyo.
El Comité de Vigilancia puede decidir actuar por su cuenta.
- 6.6 **Funcionamiento** – El Comité de Vigilancia elige a un Presidente y a un Vicepresidente.
Designa las funciones de Secretaría.
Se reúne en las oficinas principales de la “Plataforma” o en cualquier otra dirección que sea conveniente.
Para que las decisiones sean válidas, deben estar presentes como mínimo los dos tercios de los miembros. Las decisiones se tomarán por mayoría de las tres cuartas partes de los votos de los miembros presentes.
Las deliberaciones del Comité de Vigilancia son secretas, y se requiere que sus miembros respeten la confidencialidad profesional.
- 6.7 **Sanciones** – Las empresas registradas aceptan que el Comité de Vigilancia puede imponer sanciones en caso de violaciones reiteradas del Código de Conducta. Estas sanciones pueden provocar la expulsión del proceso CCform. Además, en caso de infracción de la ley el Comité de Vigilancia puede decidir denunciar a la empresa ante la autoridad pública pertinente.
El Comité de Vigilancia decidirá, de acuerdo con la gravedad de cada caso y los daños causados, las penalizaciones que pueden ser:
- Un aviso
 - Una censura
 - La retirada temporal del logo CCform
 - La exclusión del sistema
- 6.8 **Notificación y publicidad** – La opinión del Comité de Vigilancia o las penalizaciones serán notificadas a la empresa a través del Presidente de la Plataforma y comunicadas a cada una de las empresas registradas.
El principio es que no se dará publicidad externa a las penalizaciones impuestas, a menos que las Oficinas de la Plataforma establezcan otra cosa.