

I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social

2440 Resolución de la Secretaria General de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, por la que se acuerda la publicación del convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social y la Asociación Confianza Online, para impulsar la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones entre consumidores y empresarios o profesionales en materia de comercio electrónico y el desarrollo de actividades de información sobre protección de los consumidores.

Visto el convenio de colaboración suscrito el 21 de mayo de 2026 entre la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social y la Asociación Confianza Online, para la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones sobre protección de consumidores.

Resuelvo

Publicar en el "Boletín Oficial de la Región de Murcia" del convenio de colaboración, que se inserta a continuación, suscrito el 21 de mayo de 2026, entre la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social y la Asociación Confianza Online para la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de comercio electrónico y el desarrollo de actividades de información sobre protección de los consumidores.

En Murcia, a 22 de mayo de 2026.—La Secretaria General, Ana E. Losantos Albacete.

Convenio de colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia a través de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social y la Asociación Confianza Online, para impulsar la resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones entre consumidores y empresarios o profesionales en materia de comercio electrónico y el desarrollo de actividades de información sobre protección de los consumidores

Reunidos

De una parte:

D.^a María Isabel López Aragón, Consejera de Empresa, Empleo y Economía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud del nombramiento efectuado según Decreto del Presidente n.º 25/2024, de 15 de julio, en representación de esta, de conformidad con el artículo 16.2. ñ) de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de organización y régimen jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, previa autorización del Consejo de Gobierno de fecha 7 de mayo de 2026.

Y de otra:

D. César Tello Pozo, presidente de la asociación confianza online, con domicilio social en la calle de Velázquez 126, 4.º i - 28006, de Madrid; en virtud de las facultades que le otorga el artículo 42.2 C) de los estatutos de la entidad, de acuerdo con el nombramiento efectuado por la asamblea general de la asociación de fecha 30 de enero de 2026, inscrito en el registro nacional de asociaciones el 8 de abril de 2026.

Dichas partes, en el ejercicio de las funciones que les están legalmente atribuidas, se reconocen la capacidad legal necesaria para obligarse mediante la suscripción del presente convenio y en su virtud,

Exponen

I. El artículo 11.7 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, aprobado por la Ley Orgánica 4/1982, de 9 de junio, establece que la CARM tiene atribuida competencia para desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución. Todo ello de conformidad con lo establecido en el artículo 51.1 de la Constitución Española.

II. El Real Decreto 1/2007 de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, en el artículo 57.1 regula el Sistema Arbitral de Consumo, como "el sistema extrajudicial de resolución de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios", preceptuando en el apartado 3 que " los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas".

III. La Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia, en su artículo 20 establece que las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor y usuario, individual o colectivamente. Entre ellas, se encuentra la del fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores y usuarios, mediante la participación de las Administraciones Públicas de la Región de Murcia en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la legislación vigente en la materia.

IV. El funcionamiento del Sistema Arbitral de Consumo, se ha desarrollado reglamentariamente mediante el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, estableciendo en el artículo 1.2 que "mediante el arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los litigios, nacionales o transfronterizos, dirigidos a empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos".

El artículo 4 del citado Real Decreto establece que las Juntas Arbitrales de Consumo tienen la naturaleza de órganos administrativos y que son Juntas Arbitrales de Consumo, la Junta Arbitral Nacional y las Juntas Arbitrales territoriales, de ámbito autonómico o local, constituidas mediante la suscripción de convenio entre las administraciones públicas territoriales y el Ministerio con competencias en materia de consumo.

De conformidad con lo anterior, mediante Acuerdo suscrito entre el extinto Instituto Nacional de Consumo y la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Murcia, de fecha 10 de noviembre de 1993, se constituyó la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de Murcia, realizando desde entonces una importante labor para la resolución de conflictos de consumo en su ámbito territorial.

El último Convenio firmado en relación con esta cuestión entre el Ministerio y la Comunidad Autónoma de Murcia fue el 8 de julio de 2025, fecha en la cual se suscribe el Convenio entre el Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 y la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para el desarrollo del arbitraje de consumo en su correspondiente ámbito.

V. La Ley 7/2017, de 2 de noviembre, viene a incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma, completando el marco legal del Arbitraje de Consumo.

La Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia está acreditada, desde septiembre de 2018, como "entidad de resolución alternativa" de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y como tal figura en el listado de entidades notificadas a la Comisión Europea por autoridades competentes de España, con el número AEC00009.

VI. El artículo 6 del Decreto n.º 19/2024, de 15 de julio, de Reorganización de la Administración Regional, establece que la Consejería de Empresa, Empleo

y Economía Social es el Departamento de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia encargado de la propuesta, desarrollo y ejecución de las directrices generales del Consejo de Gobierno, entre otras, en materia de consumo.

Dentro de esta Consejería, el artículo 5 del Decreto n.º 180/2024, de 12 de septiembre, por el que se establecen los Órganos Directivos de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, atribuye a la Dirección General de Consumo el ejercicio de las competencias en materia de consumo y la supervisión y simplificación de la legislación en materia de consumo y defensa y protección del consumidor.

VII. En el ámbito del comercio electrónico, tanto la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico), como la normativa estatal representada por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de comercio electrónico, fomentan la existencia de Códigos de conducta o de buenas prácticas como instrumentos de autorregulación de los prestadores de los servicios.

La autorregulación a través de este tipo de códigos presenta una serie de ventajas para los consumidores y usuarios como la inclusión del sometimiento de las empresas a sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, entre los que se encuentran la mediación y el arbitraje de consumo.

Así, en el artículo 7 del Real Decreto 1163/2005, de 30 de septiembre, por el que se 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, se exige a los prestadores de servicios, como condición previa para la incorporación a los códigos de conducta, su adhesión previa a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos con los consumidores y usuarios que figure en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa comunitaria a este respecto.

VIII. La Asociación Confianza Online, en lo sucesivo Confianza Online, se constituye como una Asociación voluntaria sin ánimo de lucro, cuyo objeto consiste en promover y fomentar el uso de un distintivo de confianza como reconocimiento de los compromisos de autorregulación que realicen las entidades adheridas, en los diversos ámbitos de los servicios de la sociedad de la información en los que actúe la asociación.

Asimismo, en virtud de sus Estatutos, se consideran como fines de la asociación la creación o, en su caso, aceptación de códigos de autorregulación para cada uno de los ámbitos propios de la autorregulación, así como la implementación de un sistema de certificación de la adhesión a esos códigos. Para ello, CONFIANZA ONLINE podrá desarrollar, a través de su Reglamento de Régimen Interior, los procedimientos de actuación, fijando los concretos códigos de conducta o estándares y los correspondientes mecanismos de control y aplicación de dichos códigos o estándares.

Mediante Resolución de 15 de julio de 2005, de la entonces Dirección General de Consumo y Atención al Ciudadano del Ministerio de Sanidad y Consumo, se otorgó la concesión del distintivo público de confianza en línea a las entidades promotoras del «Código de Conducta de Confianza Online» (B.O.E. de 25 de octubre de 2005). Así mismo con fecha 20 de diciembre de 2011, el Consejo

de Consumo de la Comunidad de Madrid aprobó el código de Confianza Online, una vez obtenido el informe favorable de su Comisión de Códigos de Buenas Prácticas.

El Código de Confianza Online establece en su artículo 9 y siguientes un sistema de resolución extrajudicial de controversias, para las reclamaciones que versen sobre comercio electrónico, constituido por el "Comité de Mediación de Confianza Online" acreditado por la Dirección General de Consumo, con fecha de 8 de enero de 2019, como entidad de resolución alternativa conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo (DGC/ADR/0012/2018).

IX. Debido al interés mutuo que, tanto para la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia como para Confianza Online, en garantizar unos niveles elevados de seguridad jurídica y protección de sus derechos, una adecuada información sobre cómo realizar compras seguras a través de Internet, así como el fomento de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos cuando uno de los interesados sea un consumidor final, ambas partes están interesadas en suscribir este Convenio como fórmula de colaboración mutua en el desarrollo de sus intereses comunes.

Teniendo en cuenta la importante entidad y experiencia de esta asociación y el número de empresas adheridas a su Código de Conducta, mediante la suscripción del presente Convenio se contribuirá a garantizar una respuesta más ágil y adecuada a las pretensiones de los consumidores en materia de comercio electrónico, ya que les ofrece la posibilidad de optar por mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos, la intermediación y el arbitraje, que serán facilitados por las entidades promotoras del Código de Conducta de Confianza Online, de conformidad con los acuerdos aquí estipulados.

Es virtud de la concurrencia de la voluntad de ambas partes, formalizan el presente convenio al amparo de lo establecido en el capítulo VI del Título Preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el artículo 6 de la Ley 7/2004, de 28 de diciembre, de Régimen Jurídico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con sujeción a las siguientes,

Cláusulas

Primera. Objeto.

El presente Convenio tiene por objeto:

1. Establecer los mecanismos de colaboración entre los órganos competentes de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de protección a los consumidores y Confianza Online, para la tramitación de los procedimientos de intermediación y de arbitraje de consumo, respectivamente, de aquellas reclamaciones de consumidores referidas a comercio electrónico, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

a) El consumidor debe tener residencia o domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y prestar su consentimiento de adhesión a los procedimientos de resolución extrajudicial de reclamaciones previstos en este Convenio.

b) El objeto de la solicitud de arbitraje debe versar sobre comercio electrónico, es decir, sobre compra de bienes o contratación de servicios en los que la oferta y la aceptación de la compra del bien o la contratación del servicio se han realizado a través de medios informáticos o telemáticos.

c) La solicitud de arbitraje debe encontrarse dentro de los supuestos susceptibles de ser objeto de arbitraje, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 713/2024, de 23 de Julio por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

d) La empresa prestadora del servicio reclamado ha de estar adherida al Código de Conducta de Confianza Online, conforme a lo señalado en dicho Código.

2. Establecer las líneas de colaboración y cooperación entre la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, a través de la Dirección General de Consumo y Confianza Online, para crear un cauce permanente de relación e intercambio de información y realización de actividades de difusión, campañas de información y/o formación para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Segunda. Exclusiones.

1. Queda expresamente excluida del objeto de este Convenio la tramitación de las denuncias presentadas por los consumidores y usuarios, aun cuando estas denuncias puedan haber sido conocidas a través de una reclamación o de una solicitud de arbitraje.

En aquellos casos, en los que en un mismo documento se formula una reclamación o solicitud de arbitraje y una denuncia o en aquellas reclamaciones en las que pudiera deducirse la existencia de una denuncia, se tramitarán separadamente ambos procedimientos quedando limitada la aplicación de este Convenio a la tramitación de la solicitud de arbitraje.

2. Confianza Online no entrará a conocer de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje que no cumplan con los criterios establecidos en su Código de Conducta y Reglamento de Régimen Interior.

3. También queda expresamente excluida del objeto de este Convenio tramitación de las solicitudes de arbitraje cuya competencia resida en una Junta Arbitral distinta de la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia de conformidad con lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto 713/2024, de 23 de Julio por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

Tercera. Compromisos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

La Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, a través de la Dirección General de Consumo, se compromete a llevar a cabo las siguientes actuaciones:

1. En materia de intermediación de reclamaciones y arbitraje de consumo.

a) Atender y tramitar las reclamaciones y las solicitudes de arbitraje formuladas por los consumidores, ante la Dirección General de Consumo, en materia de comercio electrónico, conforme al procedimiento previsto en el Anexo del presente Convenio.

2. En materia de información.

a) Elaboración de actividades de información y difusión de los derechos de los consumidores en relación a las compras a través de comercio electrónico.

b) Diseño de material divulgativo e informativo para la difusión de los derechos de los consumidores con especial incidencia en el ámbito del comercio electrónico, la normativa de consumo y de los procedimientos extrajudiciales de resolución voluntaria de conflictos.

c) Distribución de material divulgativo e informativo, tanto del elaborado conjuntamente como el propio de Confianza Online, siempre que su carácter sea genérico de información a los consumidores, que el mismo no recoja ni directa ni indirectamente referencia alguna a empresas de comercio electrónico, y sin que del mismo pueda inferirse tipo de publicidad alguno.

d) Facilitar la comunicación entre los contenidos del Portal de Consumo de la Región de Murcia (<https://consumo.carm.es/>) y la página web de Confianza Online (www.confianzaonline.es) para proporcionar un rápido acceso a la información que se ofrece en materia de protección de los consumidores.

e) Proporcionar un canal de colaboración con órganos y unidades con intereses comunes, para la difusión de las obligaciones de las empresas y la promoción de las buenas prácticas en materia de comercio electrónico.

Cuarta. Compromisos de Confianza Online.

Dentro del ámbito de colaboración y cooperación establecido en el presente Convenio, Confianza Online se compromete a:

1. En materia de intermediación de reclamaciones y arbitraje de consumo:

a) Atender y tramitar los procedimientos de intermediación y mediación derivados de las reclamaciones y de las solicitudes de arbitraje, respectivamente, formuladas por los consumidores ante la Dirección General de Consumo, en materia de comercio electrónico, conforme al procedimiento que se recoge en el Anexo del presente Convenio.

2. En materia de información:

a) Facilitar a la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, material informativo sobre la actividad de comercio electrónico y la protección de los derechos de los consumidores.

b) Colaborar en el diseño de actividades de información sobre la compra de bienes y servicios a través de comercio electrónico, dirigidas tanto a la protección de los derechos de los consumidores como a la difusión de las obligaciones de las empresas.

c) Facilitar la comunicación entre los contenidos del Portal de Consumo de la Región de Murcia (<https://consumo.carm.es/>) y la página web de Confianza Online (www.confianzaonline.es) para proporcionar un rápido acceso a la información que se ofrece en materia de protección de los consumidores.

Quinta. Usos indebidos del Sello de Confianza Online.

Confianza Online informará a la Dirección General de Consumo, acerca de los sitios web que se encuentren utilizando la marca Confianza Online sin encontrarse autorizados a ello, o facilitando una información que pueda inducir a error al consumidor respecto a su pertenencia a esta marca.

La Dirección General de Consumo comunicará a Confianza Online los resultados de las actuaciones realizadas sobre dichos sitios web.

Sexta. Financiación.

El presente Convenio configura una actividad de colaboración que no genera obligaciones económicas para las partes.

Séptima. Régimen de modificación.

El presente convenio podrá ser modificado, a instancia de cualquiera de las partes, por acuerdo unánime de los firmantes, de acuerdo con las previsiones del artículo 49. g) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y su tramitación se efectuará de acuerdo con lo previsto en su artículo 50.

Octava. Incumplimiento de los términos del convenio y otras causas de resolución.

El incumplimiento de los compromisos adquiridos por cualquiera de las partes podrá dar lugar a la resolución del convenio. Para ello será preciso que, la parte que considere incumplido el convenio, dé cuenta de ello a la Comisión de Seguimiento y requiera a la parte que ha incumplido para que, en el plazo de quince días, subsane la situación. Si transcurrido el citado plazo, persistiese el incumplimiento, podrá proceder a la resolución del Convenio.

Asimismo, serán causa de resolución del Convenio las previstas en el artículo 51 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, así como la imposibilidad sobrevenida del cumplimiento del mismo.

Novena. Comisión de Seguimiento.

A efectos de seguimiento y control del presente Convenio, las partes constituirán una Comisión de Seguimiento que se reunirá de forma periódica y estará formada por:

a) Dos representantes de la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, nombrados por la persona titular de la Dirección General competente en materia de Consumo, uno de los cuales actuará como presidente.

b) Dos representantes de Confianza Online, uno de los cuales actuará como secretario.

Esta Comisión conocerá de los problemas de interpretación y cumplimiento que pueda plantear el Convenio. En particular, la Comisión de Seguimiento realizará las siguientes funciones:

a) El seguimiento del desarrollo, ejecución y evaluación del presente Convenio.

b) La adopción de los acuerdos necesarios para la buena marcha del Convenio y de los fines acordados.

c) La resolución de cuantas cuestiones pudiera derivarse de la aplicación, interpretación y efectos, siempre y cuando no fuese necesaria la modificación de los acuerdos adoptados.

El régimen jurídico aplicable al funcionamiento de la Comisión de Seguimiento es el establecido para los órganos colegiados en los artículos 15 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

Décima. Vigencia del convenio.

El presente Convenio entrará en vigor en la fecha de su firma por ambas partes y tendrá validez durante un período de cuatro años, prorrogable por otros cuatro años por acuerdo expreso de las partes, salvo denuncia expresa de

cualquiera de las partes presentada con, al menos, quince días de antelación a la fecha prevista para su finalización.

Undécima. Confidencialidad y protección de datos.

La documentación y la información confidencial que se desprenda o a la que tengan acceso las partes con ocasión de la aplicación del Convenio, no podrá ser objeto de reproducción total o parcial por ningún medio o soporte ni, por tanto, se podrá hacer un tratamiento o edición informático, ni transmisión a terceras personas fuera del estricto ámbito de la ejecución del mismo.

En relación con los datos personales a los que tengan acceso con motivo de las actuaciones derivadas de este Convenio, las partes firmantes garantizan que su tratamiento se efectuará de acuerdo con la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal, en particular con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, y con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, adoptando las medidas de seguridad técnicas y organizativas adecuadas para la protección de los datos personales legalmente establecidas.

Se prohíbe expresamente la comunicación o cesión de datos personales, ni siquiera para su conservación, a terceras personas.

El uso de los datos personales para una finalidad distinta convertirá a la parte que realice dicho uso en responsable de las posibles infracciones que se deriven de su uso incorrecto.

Ambas partes consienten que los datos personales del presente Convenio se puedan incorporar a Actividades de Tratamiento de Datos Personales de titularidad de cada de ellas, con la única finalidad de proceder a la gestión adecuada de los mismos, para cuyo fin recabaran y aportaran las correspondientes autorizaciones de las personas concernidas. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad, oposición y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas se podrá llevar a cabo en los términos legalmente establecidos.

Duodécima. Transparencia.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la formalización del presente Convenio será objeto de difusión electrónica a través de la página web institucional.

El presente Convenio está sujeto a la obligación prevista en el artículo 17.5 de la Ley 12/2014 de 16 de diciembre de Transparencia y Participación Ciudadana de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Asimismo, su contenido íntegro será publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Decimotercera. Régimen Jurídico.

El presente Convenio tiene naturaleza administrativa, según lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre. Se regirá por las estipulaciones en él contenidas y, en lo no previsto en estas, así como para la resolución de las dudas que puedan presentarse, por lo dispuesto en el título preliminar, capítulo VI, de la citada ley.

El contenido de este Convenio no está comprendido en el régimen contractual regulado por la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público,



por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

Cualesquiera cuestiones que se susciten en cuanto a la aplicación, interpretación y efectos del presente Convenio que no queden solventadas por la Comisión de Seguimiento prevista en la cláusula octava, serán resueltas por los órganos de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Por la Consejería de Empresa, Empleo y Economía Social, la Consejera de Empresa, Empleo y Economía Social, María Isabel López Aragón.—Por la Asociación Confianza Online, el Presidente de la Asociación, César Tello Pozo.

ANEXO

Procedimientos de intermediación de reclamaciones y de arbitraje de consumo

1. **Ámbito de aplicación.**

Los procedimientos de intermediación y mediación objeto del Convenio serán de aplicación a las reclamaciones y a las solicitudes de arbitraje formuladas ante la Dirección General de Consumo y la Junta Arbitral de Consumo, respectivamente, por los consumidores, así como aquellas presentadas directamente ante Confianza Online.

2. **Procedimiento de intermediación de las reclamaciones.**

La tramitación de las reclamaciones incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio, se realizará conforme al procedimiento que se describe a continuación:

1. En el caso de reclamaciones presentadas ante Confianza Online a su Secretaría Técnica, se seguirá el procedimiento establecido en el Código de Conducta de la Asociación y en su Reglamento de Régimen Interior.

2. En el caso de reclamaciones presentadas ante las Asociaciones de Consumidores de la Región de Murcia, éstas podrán dar traslado a la Secretaría Técnica de Confianza Online -previo consentimiento voluntario del reclamante- para someter las reclamaciones a este procedimiento de intermediación en los casos en los que el comercio reclamado no esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo, así como para la cesión de sus datos a Confianza Online. Este trámite se llevará a cabo por cualquier medio que permita dejar constancia de su realización.

3. En el caso de reclamaciones interpuestas ante el Servicio de Defensa del Consumidor de la Dirección General de Consumo o ante la Junta Arbitral de Consumo de la Región de Murcia, con carácter previo a su inicio, ésta recabará el consentimiento voluntario del reclamante para someter su reclamación a este procedimiento de intermediación en los casos en los que el comercio reclamado no esté adherido al Sistema Arbitral de Consumo, así como para la cesión de sus datos a Confianza Online. Este trámite se llevará a cabo por cualquier medio que permita dejar constancia de su realización.

4. Posteriormente, la Junta Arbitral de Consumo remitirá las reclamaciones que puedan ser objeto de intermediación a la Secretaría Técnica de Confianza Online, en un plazo máximo de siete días hábiles desde que el interesado preste el consentimiento a que se refiere el párrafo anterior.

5. En el marco del proceso establecido en el Código de Confianza Online, el "Comité de mediación de Confianza Online" llevará a cabo el proceso de intermediación entre el reclamante y la empresa reclamada en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la reclamación, teniendo en cuenta las especiales circunstancias que puedan tener lugar en cada reclamación.

6. Si se alcanza un acuerdo entre las partes, Confianza Online se lo comunicará por escrito al reclamante.

Si no se alcanza un acuerdo, Confianza Online se lo comunicará al reclamante, informándole sobre la posibilidad de presentar una solicitud de arbitraje ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, cuando dicha Junta resulte competente de conformidad con lo

establecido en el artículo 7 del Real Decreto 713/2024, de 23 de Julio por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, para lo cual le facilitará el acceso al enlace de la página web del Portal de Consumo de la Región de Murcia, donde podrá encontrar el modelo de solicitud oficial.

7. En ambos casos, Confianza Online informará del resultado de la intermediación a la Junta Arbitral de Consumo a la Junta Arbitral de Consumo.

8. Finalmente, si el reclamante lo considera oportuno, cumplimentará y firmará el modelo oficial de solicitud de arbitraje y lo presentará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

3. Procedimiento de arbitraje ante la Junta Arbitral.

La tramitación de las solicitudes de arbitraje de consumo recibidas en la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, incluidas en el ámbito de aplicación de este Convenio, se realizará conforme al procedimiento siguiente:

1. Si la intermediación prevista en el apartado anterior no concluye con un acuerdo entre las partes y el reclamante así lo solicita, se podrá iniciar el procedimiento de arbitraje. Éste se sustanciará ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo.

2. En aquellas solicitudes de arbitraje que se presenten directamente por los consumidores ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, y versen sobre reclamaciones contra empresas adheridas a la Asociación Confianza Online, y que no estén adheridas a la Junta Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral solicitará el consentimiento expreso del reclamante para someter su petición al procedimiento de mediación previa contemplado en el Código de Confianza Online, en cuyo caso, se seguirá el procedimiento establecido en el apartado 2 de este anexo, si bien, el órgano competente para su tramitación será la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

3. En caso de no aceptar el reclamante la propuesta anterior, el expediente se tramitaría íntegramente por la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, según lo establecido en el citado Real Decreto 713/2024.

4. Igualmente, será competente la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para tramitar aquellas reclamaciones en las que Confianza Online hubiera intermediado sin alcanzar acuerdo, en las que el reclamante indique expresamente en la solicitud arbitral que desea presentar la reclamación ante dicha Junta. A tal efecto, facilitará a los reclamantes con residencia o domicilio en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el acceso al enlace de la página web del Portal de Consumo de la Región de Murcia, donde podrá encontrar el modelo de solicitud oficial.

5. En cualquier caso, en los supuestos previstos en el presente anexo, las empresas adheridas al Código de Conducta de Confianza Online, se entenderán sometidas a arbitraje de consumo ante la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, respecto de las reclamaciones y solicitudes de arbitraje que hayan finalizado sin un acuerdo entre las partes en el Comité de Mediación de Confianza Online.



A dichos efectos, la adhesión de las empresas al referido Código de Conducta se considerará prueba inequívoca de la voluntad de las empresas de sometimiento, en los términos indicados en el párrafo anterior, al Sistema Arbitral de Consumo de acuerdo al procedimiento arbitral previsto en el Real Decreto 713/2024, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo o disposición normativa que lo sustituya.

6. A los efectos previstos en el procedimiento de arbitraje, las notificaciones entre Confianza Online y la Junta Arbitral de Consumo de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se realizarán de conformidad con lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y demás normativa aplicable en materia de notificación electrónica.