

En materia de comercio electrónico, con una vigencia de cuatro años

La Comunidad de Madrid renueva el convenio para impulsar la resolución voluntaria de conflictos entre empresas y consumidores

- El acuerdo permitirá una doble garantía para los usuarios, que podrán reclamar ante un Comité de Mediación
- Se desarrollarán actividades de difusión de los derechos de los consumidores en este ámbito, mediante material informativo sobre la normativa vigente
- En 2021, se presentaron 2.531 peticiones de este servicio relacionadas con el *e-commerce*

26 de junio de 2022.- La Comunidad de Madrid ha renovado el convenio de colaboración con la Asociación Confianza Online para impulsar la resolución voluntaria de conflictos entre empresas y consumidores en materia de comercio electrónico. Mediante este acuerdo, se consigue una doble garantía para quienes hayan realizado compras a través de internet.

En caso de disputa, los usuarios podrán recurrir al Comité de Mediación de Confianza Online, y si no se llega a acuerdo entre las partes, hacerlo ante la Dirección General de Comercio y Consumo o ante la Junta Arbitral de Consumo regional, dependiendo del tipo de litigio.

Asimismo, ambas partes trabajarán en actividades de información y difusión de los derechos de los consumidores en este ámbito, a través de material informativo sobre la normativa vigente. De esta forma, se da continuidad a una política que ha demostrado su eficacia. De hecho, desde 2015, en el marco de este convenio, se han tramitado 82 reclamaciones y 348 solicitudes de arbitraje, habiéndose dictado 279 laudos por los correspondientes órganos arbitrales. Solo en 2021 se presentaron 2.531 peticiones de este servicio relativas a *e-commerce* en la región.

Confianza Online es una asociación sin ánimo de lucro que se encarga de promover y fomentar el uso del comercio electrónico. El convenio suscrito amplía la duración del anterior a cuatro años, que podrán ser prorrogados, y no genera coste económico alguno a las partes.