



## RECLAMACIÓN POR PUBLICIDAD Y COMERCIO ELECTRÓNICO

---

---

Los campos con (\*) deben ser rellenados de forma obligatoria.

---

### 1. Datos del reclamante

Nombre y Apellidos\*  
NIF o documento personal equivalente\*  
Dirección postal\*  
Ciudad\*  
Provincia  
Teléfono de contacto\*  
E-mail\*

Código Postal  
País  
Fax

### 2. Datos de la entidad reclamada

Nombre o razón social de la entidad reclamada\*  
CIF o NIF  
Dirección  
Ciudad  
Provincia  
Teléfono  
Página Web  
E-mail

Código Postal  
País  
Fax

La reclamada es una persona física o jurídica:

- Con establecimiento permanente en España
- Sin establecimiento permanente en España y sin estar adherida a CONFIANZA ONLINE

### 3. Si su reclamación versa sobre publicidad interactiva, rellene el apartado 3A. Si por el contrario su reclamación versa sobre una transacción contractual electrónica, pase al apartado 3B.

#### **3A. Reclamación sobre publicidad:**

- La publicidad contra la que desea reclamar se difunde en:

- Un medio electrónico de comunicación a distancia: página o sitio web, e-mail, banner, SMS, pop-up, otros formatos publicitarios interactivos.
- Otros medios: prensa, radio, televisión, etiquetado, publicidad exterior, otros

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

- **Por favor señale las normas del “Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva” que Ud. considera infringidas por la publicidad interactiva reclamada:**

Normas sobre Publicidad:

- Principios generales (art. 3):
  - Infringe la legalidad
  - Abusa de la buena fe
  - Vulnera principio veracidad
  - Publicidad engañosa
  - Publicidad comparativa desleal
  - Atenta contra la dignidad de la persona / es discriminatoria
  - Incita a la comisión de actos ilícitos, antisociales, ...
- Identificación del anunciante (art. 4)
- Identificabilidad de la publicidad (art. 5)
- Obligaciones de información del anunciante (art. 6)
- Derechos de propiedad industrial e intelectual, exigencias de lealtad concurrencial (art. 8)
- Normas específicas de la publicidad enviada por mensajes de correo electrónico o medios equivalentes (art. 9)
- Prácticas prohibidas (art. 10)
- Normas sobre publicidad en grupos de noticias, foros, chats y similares (art. 11)
- Normas sobre publicidad en la world wide web (art. 12)
- Patrocinio (art. 13)
- Normas sobre protección de datos en relación con la actividad publicitaria (Título IV)

### **3B. Reclamación sobre contratación electrónica:**

- Si reclama por una transacción contractual, el producto o servicio que compró era para\*:

- su uso personal
- o para uso profesional (integración del producto o servicio en el ámbito de la empresa o actividad profesional)

- La contratación ha sido realizada a través de\* :

- Un medio electrónico de comunicación a distancia: Internet (página o sitio web), e-mail, SMS, WAP, otros
- Otros medios: establecimiento comercial, teléfono, otros

- **Por favor señale las normas del “Código Ético de Comercio Electrónico y Publicidad Interactiva” que Ud. entiende infringidas en la transacción contractual reclamada:**

## FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

Normas sobre contratación:

- Principio de legalidad (art. 14)
- Obligaciones de información previas a la contratación (art. 15)
  - Pasos a seguir en la contratación
  - Posibilidad de archivo de contrato
  - Medios técnicos para identificar errores o cancelar contratación
  - Condiciones generales de la contratación
  - Precio de compra completo
  - Plazo de validez de la promoción
  - Condiciones y formas de pago
  - Modalidades de entrega
  - Características básicas del bien o servicio que permitan su identificación
  - Garantías aplicables
  - Lugar y formas de reclamar
  - Domicilio del oferente
  - Resumen de la compra
- Obligaciones de información posteriores a la contratación (art. 16)
  - Acuse de recibo o descarga /archivo del documento justificativo de la contratación
  - Información sobre el estado de la entrega
- Plazos de entrega (art. 17)
- Desistimiento y devolución (art. 18)
  - Información sobre condiciones del desistimiento
  - Facilitación del ejercicio derecho desistimiento
- Reparación y sustitución de bienes de consumo (art. 19)
  - Facilitación del ejercicio al derecho de reparación y/o sustitución
  - Gratuidad de la reparación y/o sustitución
  - Plazo reparación y/o sustitución
- Atención al cliente (art. 20)

#### 4. Hechos en los que basa la reclamación y motivación\*

#### 5. En consecuencia, el reclamante solicita que\*

FORMULARIO DE RECLAMACIÓN

6. ¿Ha reclamado por los mismos hechos ante otra entidad?

Sí (especificar ante qué entidad)

No

7. Relación de documentos que se adjuntan (deberá incluirse siempre copia del DNI, así como de la publicidad reclamada o el contrato electrónico celebrado por el que desea reclamar)

---

El presente formulario junto a la copia del DNI o documento de identificación equivalente, y la copia de la publicidad reclamada y/o del contrato celebrado, deberá remitirse a la **Secretaría de CONFIANZA ONLINE, Conde de Peñalver 52, 3º D, 28006, Madrid.**

Ante cualquier duda, póngase en contacto con la Secretaría de CONFIANZA ONLINE a través del correo electrónico ([secretaria@confianzaonline.org](mailto:secretaria@confianzaonline.org)) o en nuestro nº de teléfono +34 91 309 13 47 ó fax +34 91 401 5080.

En.....a.....de.....de 200\_