



## Secció III. Altres disposicions i actes administratius

### ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE SALUT

**7165**

*Resolució de la consellera de Salut per la qual es publica el contingut íntegre del Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut del Govern de les Illes Balears i l'associació Confianza Online per impulsar la resolució voluntària de conflictes i reclamacions entre consumidors i empresaris o professionals en matèria de comerç electrònic i el desenvolupament d'activitats d'informació sobre la protecció dels consumidors*

#### Antecedents

1. En data 11 de juliol de 2024 es va signar el Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut del Govern de les Illes Balears i l'associació Confianza Online per impulsar la resolució voluntària de conflictes i reclamacions entre consumidors i empresaris o professionals en matèria de comerç electrònic i el desenvolupament d'activitats d'informació sobre la protecció dels consumidors.
2. En la clàusula onzena del Conveni esmentat s'indica que el contingut íntegre s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.
3. L'article 17.1 del Decret 68/2012, de 27 de juliol, pel qual es regula el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, estableix que «Tots els textos oficials que les administracions, institucions i altres ens públics radicats en el territori de les Illes Balears trametin per publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* han d'estar redactats en les dues llengües oficials de les Illes Balears». Atès que el conveni de col·laboració es va signar en llengua castellana, se n'ha traduït el contingut a la llengua catalana per tal que es pugui publicar en ambdues llengües oficials.

Per tot això, dicta la següent

#### Resolució

Publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* el contingut íntegre del Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut del Govern de les Illes Balears i l'associació Confianza Online per impulsar la resolució voluntària de conflictes i reclamacions entre consumidors i empresaris o professionals en matèria de comerç electrònic i el desenvolupament d'activitats d'informació sobre la protecció dels consumidors.

Palma, en la data de la signatura electrònica (18 de juliol de 2024)

**La consellera de Salut**

Manuela García Romero

**Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Salut del Govern de les Illes Balears i l'associació Confianza Online per impulsar la resolució voluntària de conflictes i reclamacions entre consumidors i empresaris o professionals en matèria de comerç electrònic i el desenvolupament d'activitats d'informació sobre la protecció dels consumidors**

#### REUNITS

#### D'UNA PART:

Manuela García Romero, Consellera de Salut del Govern de les Illes Balears, en virtut del Decret 9/2023, de 10 de juliol, de la presidenta dels Illes Balears en nom i representació de la Comunitat Autònoma, en exercici de les facultats que li confereixen els articles 11c) i 80.4 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i la Llei 7/2014, de 23 de juliol, de protecció de les persones consumidores i usuaris de les Illes Balears.



**I DE L'ALTRA:**

José Domingo Gómez Castallo, president de l'associació Confianza Online, amb domicili social a Madrid, carrer de Velázquez, 126, 4t I CP 28006; en virtut de les facultats que li atorga l'article 42.2.c) dels Estatuts de l'entitat, d'acord amb el nomenament efectuat per l'Assemblea General de l'associació de data 10 de febrer de 2023, inscrit en el Registre Nacional d'Associacions el 2 de juny de 2023.

Intervenien en nom dels organismes o entitats que representen, les quals s'han de considerar les parts del Conveni i es reconeixen, mútuament i respectivament, la competència i la capacitat jurídica suficient per subscriure aquest Conveni i, a aquest efecte,

**EXPOSEN**

I. En l'àmbit del comerç electrònic, tant la Directiva 2000/31/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 8 de juny de 2000, relativa a determinats aspectes jurídics dels serveis de la societat de la informació, en particular el comerç electrònic al mercat interior (Directiva sobre el comerç electrònic), com la normativa estatal representada per la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, fomenten l'existència de codis de conducta o de bones pràctiques com a instruments d'autoregulació dels prestadors dels serveis.

En aquest sector d'activitat, l'autoregulació a través d'aquest tipus de codis presenta una sèrie d'avantatges per als consumidors i usuaris que no poden passar desapercebudes als òrgans públics encarregats de vetlar per la protecció dels seus drets.

Un dels avantatges principals que, en la protecció al consumidor, presenta l'autoregulació està determinada per la inclusió, en aquest tipus de codis, de la submissió de les empreses a sistemes extrajudicials de resolució de conflictes, entre els quals hi ha la mediació i l'arbitratge de consum.

Així, en l'article 7 del Reial decret 1163/2005, de 30 de setembre, pel qual es regula el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, així com els requisits i el procediment de concessió, s'exigeix als prestadors de serveis, com a condició prèvia per a la incorporació als codis de conducta, que estiguin adherits a un sistema extrajudicial de resolució de conflictes amb els consumidors i usuaris.

II. L'associació Confianza Online (en endavant, Confianza Online) es constitueix com una associació voluntària sense ànim de lucre, l'objecte de la qual consisteix a promoure i fomentar l'ús d'un distintiu de confiança com a reconeixement dels compromisos d'autoregulació que realitzin les entitats adherides, en els diversos àmbits dels serveis de la societat de la informació en els quals actua l'associació.

Així mateix, en virtut dels seus Estatuts, es consideren finalitats de l'associació la creació o, si escau, l'acceptació de codis d'autoregulació per a cadascun dels àmbits propis de l'autoregulació, així com la implementació d'un sistema de certificació de l'adhesió a aquests codis. Per a això, Confianza Online pot desenvolupar, a través del Reglament de règim intern, els procediments d'actuació, i fixar els codis concrets de conducta o estàndards i els mecanismes de control corresponents i l'aplicació d'aquests codis o estàndards.

Mitjançant la Resolució de 15 de juliol de 2005 de la llavors Direcció General de Consum i Atenció al Ciutadà del Ministeri de Sanitat i Consum, es va atorgar la concessió del distintiu públic de confiança en línia a les entitats promotores del Codi de conducta de Confianza Online (BOE de 25 d'octubre de 2005). Així mateix, amb data de 20 de desembre de 2011, el Consell de Consum de la Comunitat de Madrid va aprovar el Codi de Confianza Online, una vegada obtingut l'informe favorable de la Comissió de Codis de Bones pràctiques.

El Codi de Confianza Online estableix un sistema de resolució extrajudicial de controvèrsies per a les reclamacions que versin sobre comerç electrònic, constituït pel Comitè de Mediació de Confianza Online, acreditat amb data de 8 de gener de 2019 per la Direcció General de Consum com a entitat de resolució alternativa conforme a la Llei 7/2017, de 2 de novembre, per la qual s'incorpora a l'ordenament jurídic espanyol la Directiva 2013/11/UE, del Parlament Europeu i del Consell, de 21 de maig de 2013, relativa a la resolució alternativa de litigis en matèria de consum (DGC/ADR/0012/2018).

III. A causa de l'interès mutu que, tant per al Govern de les Illes Balears, com per a Confianza Online, representa el desenvolupament correcte del Codi de conducta de Confianza Online com a complement dels recursos dels quals disposa el consumidor per garantir uns nivells elevats de seguretat jurídica i protecció dels seus drets, i el fet que els consumidors disposin d'una informació adequada sobre com comprar amb seguretat a través d'internet, així com el foment dels sistemes de resolució extrajudicial de conflictes quan un dels interessats és un consumidor final, ambdues parts estan interessades a subscriure aquest Conveni com a fórmula de col·laboració mútua en el desenvolupament dels seus interessos comuns.

Tenint en compte l'entitat i experiència d'aquesta associació i el nombre d'empreses adherides al seu Codi de conducta, mitjançant la subscripció del Conveni present es contribuirà a garantir una resposta més àgil i adequada a les pretensions dels consumidors en matèria de



comerç electrònic, ja que se'ls ofereix la possibilitat d'optar per mecanismes de resolució extrajudicial de conflictes, la intermediació i l'arbitratge, que faciliten les entitats promotores del Codi de conducta de Confianza Online, de conformitat amb els acords que aquí s'estipulen.

Amb aquest efecte, les parts intervinents reconeixen l'existència d'objectius i interessos comuns en aquest sentit i, en conseqüència, acorden subscriure aquest Conveni, que es regeix per les següents

## CLÀUSULES

### Primera. Objecte

El Conveni present té per objecte:

1. Establir els mecanismes de col·laboració entre els òrgans competents de la Conselleria de Salut en matèria de protecció dels consumidors i Confianza Online, per a la tramitació dels procediments d'intermediació i d'arbitratge de consum, respectivament, d'aquelles reclamacions de consumidors referides a comerç electrònic, sempre que reuneixin els requisits següents:

- a) El consumidor ha de tenir residència o domicili a les Illes Balears i prestar el seu consentiment d'adhesió als procediments de resolució extrajudicial de reclamacions que es preveuen en aquest Conveni.
- b) L'objecte de la reclamació o de la sol·licitud d'arbitratge ha de versar sobre comerç electrònic, és a dir, sobre compra de béns o contractació de serveis en els quals l'oferta i l'acceptació de la compra del bé o la contractació del servei s'han fet per mitjans informàtics o telemàtics.
- c) L'empresa prestadora del servei reclamat ha d'estar adherida al Codi de Confianza Online, conforme al que s'assenyala en el Codi esmentat.

2. Establir les línies de col·laboració i cooperació entre la Conselleria de Salut i Confianza Online per crear una via permanent de relació i intercanvi d'informació i realitzar activitats de difusió, campanyes d'informació o formació per a millorar la protecció dels consumidors residents a les Illes Balears.

### Segona. Exclusions

Queda expressament exclosa de l'objecte d'aquest Conveni la tramitació de les denúncies que presentin els consumidors i usuaris, tot i que aquestes denúncies es puguin haver conegut a través d'una reclamació o d'una sol·licitud d'arbitratge.

En aquests casos en els quals, en un mateix document, es formula una reclamació o sol·licitud d'arbitratge i una denúncia, o en aquelles reclamacions en les quals es pot deduir que hi ha una denúncia, s'han de tramitar separatament els dos procediments, i queda limitada l'aplicació d'aquest Conveni a la tramitació de la reclamació o de la sol·licitud d'arbitratge.

Confianza Online no ha de conèixer les reclamacions i sol·licituds d'arbitratge que no compleixin els criteris que s'estableixen en el seu Codi de conducta i Reglament de règim intern.

### Tercera. Compromisos de les parts

La Conselleria de Salut, a través de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, es compromet a dur a terme les actuacions següents:

1. En matèria d'intermediació de reclamacions i arbitratge de consum:

- a) Atendre i tramitar les reclamacions i les sol·licituds d'arbitratge que formulin els consumidors, conforme al procediment que es recull en l'annex d'aquest Conveni.

2. En matèria d'informació:

- a) Elaborar activitats d'informació i difusió dels drets dels consumidors en relació amb les compres a través de comerç electrònic.
- b) Dissenyar material divulgatiu i informatiu per difondre els drets dels consumidors amb especial incidència en l'àmbit del comerç electrònic, la normativa de consum i dels procediments extrajudicials de resolució voluntària de conflictes.
- c) Distribuir material divulgatiu i informatiu, tant el que s'elabori conjuntament com el propi de Confianza Online, sempre que el caràcter sigui genèric d'informació als consumidors, que no reculli ni directament ni indirectament cap referència a empreses de comerç electrònic, i sense que se'n pugui inferir cap mena de publicitat.
- d) Facilitar la comunicació entre els continguts del Portal del Consumidor ([www.portalconsumo.caib.es](http://www.portalconsumo.caib.es)) i la pàgina web de Confianza Online ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)) per proporcionar un accés ràpid a la informació que s'hi ofereix en matèria de protecció dels consumidors.





- e) Proporcionar un canal de col·laboració amb òrgans i unitats amb interessos comuns per difondre les obligacions de les empreses i la promoció de les bones pràctiques en matèria de comerç electrònic.

Dins l'àmbit de col·laboració i cooperació que estableix aquest Conveni, Confianza Online es compromet a:

1. En matèria d'intermediació de reclamacions i arbitratge de consum:

- a) Atendre i tramitar els procediments d'intermediació i mediació derivats de les reclamacions i de les sol·licituds d'arbitratge, respectivament, que formulin els consumidors davant la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, en matèria de comerç electrònic, així com totes les que presentin directament a Confianza Online els consumidors residents a les Illes Balears, conforme al procediment que es recull en l'annex d'aquest Conveni.

2. En matèria d'informació:

- a) Facilitar a la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum material informatiu sobre l'activitat de comerç electrònic i la protecció dels drets dels consumidors.  
b) Col·laborar en el disseny d'activitats d'informació sobre la compra de béns i serveis a través de comerç electrònic, adreçades tant a protegir els drets dels consumidors com a difondre les obligacions de les empreses.  
c) Facilitar la comunicació entre els continguts del Portal del Consumidor ([www.portalconsumo.caib.es](http://www.portalconsumo.caib.es)) i la pàgina web de Confianza Online ([www.confianzaonline.es](http://www.confianzaonline.es)) per proporcionar un accés ràpid a la informació que s'hi ofereix en matèria de protecció dels consumidors.

#### Quarta. Usos indeguts del segell de Confianza Online

Confianza Online ha d'informar la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum dels llocs web que utilitzen la marca Confianza Online sense que hi estiguin autoritzats, o que faciliten una informació que pugui induir el consumidor a error respecte de la pertinença a aquesta marca.

La Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum ha de comunicar a Confianza Online els resultats de les actuacions que dugui a terme sobre aquests llocs web.

#### Cinquena. Finançament

Aquest Conveni configura una activitat de col·laboració que no genera obligacions econòmiques a les parts.

#### Sisena. Règim de modificació

Aquest Conveni es pot modificar, a instàncies de qualsevol de les parts, per l'acord unànim dels signants, d'acord amb el que es preveu en l'article 49. g) de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic, i la tramitació s'ha d'efectuar d'acord amb el que es preveu en l'article 50.

#### Setena. Incompliment dels termes del Conveni i altres causes de resolució

L'incompliment dels compromisos adquirits per qualsevol de les parts pot donar lloc a la resolució del Conveni. Per a això, cal que la part que consideri incomplert el Conveni n'assabenti la Comissió de Seguiment i requereixi a la part que ha incomplert que esmeni la situació en un termini de quinze dies. Si, un cop transcorregut aquest termini, persisteix l'incompliment, el Conveni es pot resoldre.

Així mateix, són causa de resolució del Conveni les que es preveuen en l'article 51 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, així com la impossibilitat sobrevinguda de complir-lo.

#### Vuitena. Comissió de Seguiment

A l'efecte de seguiment i control d'aquest Conveni, les parts han de constituir una comissió de seguiment, que s'ha de reunir de forma periòdica i ha d'estar formada per:

- a) Dos representants de la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, un dels quals ha d'actuar com a president.  
b) Dos representants de Confianza Online, un dels quals ha d'actuar com a secretari.

Aquesta Comissió coneixerà els problemes d'interpretació i compliment que el Conveni pugui plantejar. En particular, la Comissió de Seguiment ha de realitzar les funcions següents:

- a) El seguiment del desenvolupament, l'execució i l'avaluació d'aquest Conveni.



- b) L'adopció dels acords necessaris per a la bona marxa del Conveni i de les finalitats que s'hi acorden.
- c) La resolució de les qüestions que es puguin derivar de l'aplicació, interpretació i efectes del Conveni, sempre que no calgui modificar els acords que s'hi adopten.

El règim jurídic aplicable al funcionament de la Comissió de Seguiment és el que s'estableix per als òrgans col·legiats en els articles 15 i següents de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

#### **Novena. Vigència del Conveni**

El Conveni present entra en vigor el dia que ambdues parts en formalitzin la signatura, i té validesa durant un període de dos anys, prorrogable a dos anys més per acord mutu de les parts, excepte si hi ha una denúncia expressa de qualssevol de les parts presentada amb, almenys, quinze dies d'antelació a la data prevista per a la finalització.

#### **Desena. Confidencialitat i protecció de dades**

La documentació i la informació confidencial que es desprengui o a la qual tinguin accés les parts per motiu de l'aplicació del Conveni, no ha de ser objecte de reproducció total o parcial per cap mitjà o suport, i, per tant, no se n'ha de fer un tractament o edició informàtic, ni transmetre-les a terceres persones fora de l'àmbit estricte de l'execució d'aquest Conveni.

En relació amb les dades personals a les quals tinguin accés amb motiu de les actuacions derivades d'aquest Conveni, les parts signatàries garanteixen que el tractament d'aquestes dades s'efectua d'acord amb la legislació vigent sobre protecció de dades de caràcter personal, en particular amb el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, i amb la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, adoptant les mesures de seguretat tècniques i organitzatives adequades per a la protecció de les dades personals legalment establertes.

Es prohibeix expressament la comunicació o la cessió de dades personals, ni tan sols per conservar-les, a terceres persones.

L'ús de les dades personals per a una finalitat diferent converteix la part que faci aquest ús en responsable de les possibles infraccions que se'n derivin de l'ús incorrecte.

Ambdues parts consenten que les dades personals d'aquest Conveni es puguin incorporar a activitats de tractament de dades personals de titularitat de cadascuna de les parts, amb l'única finalitat de gestionar-les adequadament, per a la qual cosa han de procurar i aportar les autoritzacions corresponents de les persones concernides. L'exercici dels drets d'accés, rectificació, supressió, limitació, portabilitat, oposició i de no ser objecte de decisions individuals automatitzades es pot dur a terme en els termes legalment establerts.

#### **Onzena. Transparència**

D'acord amb el que es disposa en l'article 8 de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, la formalització del Conveni present ha de ser objecte de difusió electrònica a través del web institucional.

Així mateix, el contingut íntegre s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

#### **Dotzena. Règim jurídic**

Aquest Conveni té naturalesa administrativa, segons el que es disposa en l'article 47.1 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre. S'ha de regir per les estipulacions que s'hi contenen i, en tot allò que no s'hi preveu, així com per a resoldre els dubtes que puguin presentar-se, pel que es disposa en el títol preliminar, capítol VI, de la Llei esmentada.

El contingut d'aquest Conveni no està comprès en el règim contractual que es regula per la Llei 9/2017, de 8 de novembre, de contractes del sector públic, per la qual es traslladen a l'ordenament jurídic espanyol les directives del Parlament Europeu i del Consell 2014/23/UE i 2014/24/UE, de 26 de febrer de 2014.

Qualssevol qüestions que se suscitin quant a l'aplicació, la interpretació i els efectes d'aquest Conveni a les quals no doni solució la Comissió de Seguiment que es preveu en la clàusula vuitena, les han de resoldre els òrgans de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Com a mostra de conformitat, les parts intervinents signen aquest Conveni, a un sol efecte, en la data indicada electrònicament.

La consellera de Salut  
Manuela García Romero

El president de Confianza Online  
José Domingo Gómez Castallo

**ANNEX****Procediments d'intermediació de reclamacions i d'arbitratge de consum****1. Àmbit d'aplicació**

Els procediments d'intermediació i mediació objecte d'aquest Conveni són aplicables a les reclamacions i a les sol·licituds d'arbitratge que formulen els consumidors davant la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, respectivament, així com les que es presenten directament davant Confianza Online.

**2. Procediment d'intermediació de les reclamacions**

Les reclamacions que s'inclouen en l'àmbit d'aplicació d'aquest Conveni s'han de tramitar d'acord amb el procediment que es descriu a continuació:

1. En el cas de reclamacions presentades davant Confianza Online a la Secretaria Tècnica, cal seguir el procediment que s'estableix en el Codi de conducta i en el Reglament de règim intern de l'associació.
2. En el cas de reclamacions interposades davant la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum, amb caràcter previ a l'inici, aquesta ha de procurar el consentiment voluntari del reclamant per sotmetre la seva reclamació al procediment d'intermediació i, si escau, a l'arbitratge de consum, com també per cedir les seves dades a Confianza Online. Aquest tràmit s'ha de dur a terme per qualsevol mitjà que permeti deixar-ne constància.
3. Posteriorment, la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum ha de remetre les reclamacions que puguin ser objecte d'intermediació a la Secretaria Tècnica de Confianza Online en un termini màxim de set dies hàbils des que l'interessat presti el consentiment a què es refereix el paràgraf anterior.
4. En el marc del procés que s'estableix en el Codi de Confianza Online, el Comitè de Mediació de Confianza Online ha de dur a terme el procés d'intermediació entre el reclamant i l'empresa reclamada en el termini màxim d'un mes des de la recepció de la reclamació, tenint en compte les circumstàncies especials que hi pugui haver en cada reclamació.
5. Si s'aconsegueix un acord entre les parts, Confianza Online ho ha de comunicar per escrit al reclamant.
6. Si no s'hi aconsegueix un acord, Confianza Online ho ha de comunicar al reclamant, i informar-lo de la possibilitat de presentar una sol·licitud d'arbitratge davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears; per a això li ha de facilitar l'accés a l'enllaç del web del Portal del Consumidor, en què pot trobar el model de sol·licitud oficial.
7. En ambdós casos, Confianza Online ha d'informar la Direcció General de Prestacions, Farmàcia i Consum del resultat de la intermediació.
8. Finalment, si el reclamant ho considera oportú, ha d'emplenar i signar el model oficial de sol·licitud d'arbitratge i l'ha de presentar davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears.

**3. Procediment d'arbitratge davant la Junta Arbitral**

Les sol·licituds d'arbitratge de consum que rebí la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquest Conveni s'han de tramitar d'acord amb el procediment següent:

1. Si la intermediació que es preveu en l'apartat anterior no conclou amb un acord entre les parts i el reclamant així ho sol·licita, es pot iniciar el procediment d'arbitratge. Aquest s'ha de substanciar davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, de conformitat amb el que s'estableix en el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum.
2. El laude arbitral que, si escau, es dicti, s'ha de comunicar a Confianza Online, que pot publicar-lo a la pàgina web ometent les dades personals de les parts.
3. En les sol·licituds d'arbitratge que presentin directament els consumidors davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears i versin sobre reclamacions contra empreses adherides a l'associació Confianza Online, la Junta Arbitral ha de sol·licitar el consentiment exprés del reclamant per sotmetre la seva petició al procediment de mediació prèvia que es preveu en el Codi de Confianza Online; en aquest cas, cal seguir el procediment que s'estableix en l'apartat 2 d'aquest annex, si bé l'òrgan competent per tramitar-lo és la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears.
4. En cas que el reclamant no accepti la proposta anterior, la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears ha de tramitar l'expedient íntegrament, segons el que s'estableix en el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, ja esmentat.
5. Igualment, la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears és competent per tramitar les reclamacions en què Confianza Online hagi mediat sense aconseguir un acord, en les quals el reclamant indiqui expressament en la sol·licitud arbitral que vol presentar la reclamació davant aquesta Junta. Amb aquesta finalitat, ha de facilitar als reclamants amb residència o domicili a les illes Balears l'accés a l'enllaç al web del Portal del Consumidor, en què pot trobar el model de sol·licitud oficial.

La Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears ha d'informar Confianza Online de totes les sol·licituds d'arbitratge que rebí en les quals l'empresa reclamada estigui adherida a l'associació, salvaguardant, en tot cas, les dades personals del reclamant.

En qualsevol cas, en els supòsits que es preveuen en aquest annex, les empreses adherides al Codi de conducta de Confianza Online s'han





d'entendre sotmeses a l'arbitratge de consum davant la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears, respecte de les reclamacions i sol·licituds d'arbitratge que hagin finalitzat sense un acord entre les parts en el Comitè de Mediació de Confianza Online.

A aquest efecte, l'adhesió de les empreses al Codi de conducta referit s'ha de considerar prova inequívoca de la voluntat de les empreses de submissió al Sistema Arbitral de Consum, en els termes indicats en el paràgraf anterior, d'acord amb el procediment arbitral que es preveu en el Reial decret 231/2008, de 15 de febrer, pel qual es regula el Sistema Arbitral de Consum, o la disposició normativa que el substitueixi.

Als efectes que es preveuen en el procediment d'arbitratge, les notificacions entre Confianza Online i la Junta Arbitral de Consum de les Illes Balears s'han de dur a terme de conformitat amb el que es preveu en la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i la resta de normativa aplicable en matèria de notificació electrònica.

