

Guía de Usuario del Consumidor

Preguntas más frecuentes

SECCIÓN 1: ¿QUÉ ES EL CCFORM?

1. ¿Qué significa CCform?

- Un formulario de reclamaciones
- Una herramienta a disposición de los consumidores
- Un servicio gratuito para los consumidores
- Un sistema voluntario

2. ¿Qué es un formulario de reclamaciones CCform?

- Un formulario automatizado
- Traducción automática
- Personalización del formulario

3. ¿Quiénes son las partes del proceso de reclamación?

- El reclamante
 - ¿Quién es el reclamante?
 - El país de residencia del reclamante
- La empresa
 - El receptor de su reclamación
 - La empresa puede estar registrada o no estarlo
 - El país de residencia de la empresa
- La Plataforma
 - El organismo central de gestión
 - El Comité de Vigilancia

4. ¿Cuál es el papel de la Plataforma?

- Gestionar el formulario de reclamaciones
- Facilitar información al consumidor

5. ¿Qué tipos de reclamaciones puedo dirigir?

- ¿Qué es una reclamación?
- El alcance de la reclamación
- Origen de la reclamación

SECCIÓN 2: ¿CÓMO FUNCIONA EN LA PRÁCTICA?

6. ¿Dónde puedo encontrar el formulario de reclamaciones?

- En el sitio web de CCform
- En el sitio web de la empresa
- En los sitios web de terceros emisores

7. ¿A quién debo dirigir mi reclamación?

- Usted puede dirigir su reclamación a cualquier empresa
- Si la empresa no está registrada

8. ¿Cómo puedo ver si una empresa está registrada?

- ¿Por qué necesito esta información?
- La lista de empresas registradas en el sitio web de CCform
- El logo de CCform en el sitio web de la empresa
- Publicidad de la empresa

9. ¿Cómo puedo presentar mi reclamación?

Las 4 partes del formulario de reclamaciones

10. ¿Cómo responde la empresa a mi reclamación?

Transmisión de la reclamación por la Plataforma a la empresa

Los siete hitos de la empresa

La información que usted recibe de la empresa

11. ¿Cómo puedo seguir el progreso de mi reclamación?

El número de referencia

La fecha de la reclamación

¿Cómo puedo seguir los pasos de mi reclamación?

12. ¿Cuál es el resultado del proceso de resolución de la reclamación?

Si se ha convenido una solución entre usted y la empresa

Si no se alcanza una solución

SECCIÓN 3: ¿QUÉ GARANTÍAS TENGO SI PARTICIPO EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN?

13. ¿Qué garantías ofrece el proceso CCform?

Los compromisos de la empresa se revelan públicamente en un Código de Conducta

La Plataforma y las empresas registradas CCform firman un contrato

14. ¿Qué obligaciones se imponen a las empresas?

Obligaciones relacionadas con el proceso de reclamación

Obligaciones relacionadas con las reglas de ampliación

Obligaciones relacionadas con la privacidad del consumidor

SECCIÓN 4: ¿QUÉ PUEDO HACER SI FALLA EL PROCESO DE RESOLUCIÓN?

15. ¿Qué puedo hacer si surge un problema?

Dirección de contacto de alerta de la Plataforma

16. ¿Qué acciones puede adoptar la Plataforma?

Intentar resolver el problema con la empresa

Aplicar sanciones

17. ¿Qué se puede hacer si no se acuerda ninguna resolución?

Posibilidad de trasladar la reclamación

SECCIÓN 5: ¿CUÁL ES EL VALOR AÑADIDO DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN CCFORM?

18. CCform permite una conciliación rápida y fácil del problema

Fácil de usar

Posibilita una rápida conciliación

Un procedimiento cómodo

19. CCform facilita información sobre los derechos de los consumidores

Información al consumidor

Dirección de contacto

20. Se puede contactar con la Plataforma en cualquier momento

Una dirección general de contacto

Una dirección de contacto de alerta

SECCIÓN 1:

¿QUÉ ES EL CCFORM?

1. ¿QUÉ SIGNIFICA CCFORM?

Un formulario de reclamaciones – CCform significa **Formulario de Reclamaciones del Consumidor para Mecanismos de Resolución On-line**.

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 – 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

Un Código de Conducta define las reglas que deben seguir todas las empresas registradas para tramitar las reclamaciones utilizando el proceso de resolución CCform.

CCform no garantiza necesariamente la resolución de la reclamación – CCform limita su servicio a poner en contacto a las partes. Asimismo, una vez en contacto a través del formulario de reclamaciones, las partes deben resolver el problema: ningún tercero interviene en el proceso de resolución.

2. ¿QUÉ ES UN FORMULARIO DE RECLAMACIONES CCFORM?

Un formulario automatizado – El CCform es un formulario de reclamaciones automatizado en el que los campos deben ser cumplimentados por un reclamante, y en el que las preguntas y respuestas están predefinidas.

Traducción automática – Con el CCform, los consumidores pueden cumplimentar el formulario en su propio idioma y las empresas pueden leerlo en su propio idioma, gracias a la traducción automática del formulario de reclamaciones. No obstante, la traducción automática sólo se aplica al formulario de reclamaciones, no a los campos de texto libre que también están disponibles.

Personalización del formulario – Cada formulario de reclamaciones será ampliado o personalizado por las empresas registradas para adaptarlo a su gama de productos. Esto significa que para que el proceso sea más eficiente, una empresa puede decidir plantear preguntas más específicas, bajo la supervisión de la Plataforma CCform.

3. ¿QUIENES SON LAS PARTES DEL PROCESO DE RECLAMACIÓN?

Tres partes participan en el proceso de reclamación:

- El consumidor que presenta la reclamación (= reclamante)
- La empresa a la que va dirigida la reclamación (= receptor)
- La Plataforma que gestiona el proceso del formulario de reclamaciones.

El reclamante

¿Quién es el reclamante? – La persona que presenta una reclamación utilizando el CCform. Esto, en términos legales, significa una persona física que actúa por motivos privados fuera del ámbito 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 utilizar el formulario de reclamaciones.

La empresa

El receptor de su reclamación – 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”.

La empresa puede estar registrada o no estarlo– El reclamante tiene derecho a dirigir una reclamación tanto a una empresa cuyo nombre esté incluido en el sitio web de la Plataforma CCform como a una empresa que no tenga vínculo previo con CCform.

Esta distinción es importante para la transmisión de la reclamación:

- Si la empresa forma parte de la lista de “empresas registradas”, significa que la reclamación se transmitirá automáticamente y que el reclamante tiene garantías de recibir una respuesta de la empresa;
- Si la empresa no tiene vínculo previo con CCform, la transmisión de la reclamación no es automática: la Plataforma tiene que contactar con la empresa, e invitarla a registrarse en la

Plataforma CCform antes de transmitirle la reclamación. Los consumidores deben saber que no hay certeza en cuanto a la participación de la empresa en el proceso de reclamación, y esto es todavía más cierto cuando la empresa está situada fuera de la Unión Europea, ya que es más difícil contactar con la empresa. Si no se puede contactar con la empresa en un periodo predefinido, o ésta no desea registrarse, la reclamación no será transmitida y se notificará al consumidor que no ha sido posible notificar la reclamación.

Si la empresa está registrada, significa que se ha comprometido a cumplir las reglas que rigen el proceso de reclamación establecido en un Código de Conducta CCform (ver la pregunta 14).

El país de residencia de la empresa – El país de residencia de la empresa no influye en la aceptación de la reclamación.

La Plataforma

El Organismo central de gestión – La Plataforma es el organismo central de gestión encargado de llevar a cabo el proceso de reclamación. No participa en la resolución de la reclamación. Únicamente el reclamante y la empresa participan en este proceso.

El Comité de Vigilancia – Un Comité independiente de Supervisión y Cumplimiento 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.

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.

4. ¿CUÁL ES EL PAPEL DE LA PLATAFORMA?

La plataforma tiene varias obligaciones que pueden dividirse en dos categorías:

Gestionar el formulario de reclamaciones –Esta función incluye lo siguiente:

- *Adoptar reglas relacionadas con la utilización del formulario de reclamaciones:* la Plataforma redacta el Código de Conducta, que define las obligaciones de la empresa en relación con el formulario de reclamaciones.
- *Gestionar el procedimiento de registro* para aquellas empresas que deseen registrarse en el sistema CCform: la Plataforma firma un contrato con las empresas que se comprometen a cumplir las obligaciones establecidas en el Código de Conducta.
- *Contactar con las empresas a las que va dirigida la reclamación*, si no están registradas: la Plataforma invita a la empresa a registrarse para recibir la reclamación. Si no se puede contactar con la empresa o ésta no quiere registrarse, la Plataforma comunica al reclamante que la reclamación no puede transmitirse.
- *Asegurar el cumplimiento del Código de Conducta* por parte de las empresas: la Plataforma es responsable del cumplimiento del Código de Conducta por parte de las empresas.
- *Papel de vigilante en el procedimiento a través de la dirección de contacto de alerta:* en caso de presuntos incumplimientos del Código de Conducta por una empresa registrada en CCform, se invita al reclamante a comunicárselo a la Plataforma, que deberá ponerse en contacto con la empresa y solicitar una explicación.

Facilitar información al consumidor – La siguiente información se encuentra en el sitio web de la Plataforma CCform:

- *Las Guías de Usuario* explican a los consumidores y a las empresas las funciones y la mecánica del formulario de reclamaciones.
- *El Código de Conducta* que describe las obligaciones de las empresas registradas en la Plataforma CCform.
- *La Política de Privacidad de la Plataforma* que informa a los reclamantes sobre el uso de sus datos personales.
- *Una lista de empresas* que están registradas en la Plataforma: esto ayuda a los consumidores a identificar a la empresa a la que desean dirigir una reclamación.
- *Información general sobre los derechos de los consumidores*: para ayudar a los consumidores a encontrar información pertinente sobre sus derechos en virtud de la legislación europea. El sitio web recoge información como puntos de contacto pertinentes, asociaciones de consumidores, ministerios de consumo, *Vade-Mecum* existente, etc.
- *Información adicional* sobre procedimientos en los que no se resuelve una reclamación: posibilidad de trasladar la reclamación a un órgano extrajudicial (sistemas alternativos de resolución de disputas). La Plataforma dispondrá de una lista de alternativas en las que el consumidor puede presentar su reclamación en caso de que ésta no se haya resuelto en el proceso CCform.

5. ¿QUÉ TIPOS DE RECLAMACIONES PUEDO DIRIGIR?

¿Qué es una reclamación? – En el proceso CCform, 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.

SECCIÓN 2:

¿CÓMO FUNCIONA EN LA PRÁCTICA?

6. ¿CÓMO PUEDE UN RECLAMANTE OBTENER EL FORMULARIO DE RECLAMACIONES?

Los consumidores pueden obtener el formulario de reclamaciones a través de tres puntos de acceso:

En el sitio web de la Plataforma CCform – El acceso más directo al formulario de reclamaciones es a través del sitio web CCform.

En los sitios web de las empresas registradas – Las empresas pueden ofrecer un vínculo directo en su sitio web con el formulario de reclamaciones CCform. En esos casos, el logo CCform aparece en el sitio web de la empresa.

En los sitios web de terceros emisores – Los terceros emisores registrados, como las asociaciones de consumidores o empresariales, también pueden ofrecer acceso al formulario de reclamaciones CCform desde sus sitios web. De nuevo, el logo CCform aparece en dichos sitios web.

7. ¿A QUIÉN DEBERÍA DIRIGIR MI RECLAMACIÓN?

Los consumidores pueden dirigir las reclamaciones a cualquier empresa. Los receptores de las reclamaciones no tienen que estar necesariamente registrados en la Plataforma CCform.

Si la empresa no está registrada – la Plataforma tiene la obligación de contactar con la empresa y animarla a participar en el proceso de reclamación. Después, informará al reclamante sobre si la reclamación ha sido aceptada por la empresa. Sin embargo, la Plataforma no puede garantizar que una empresa no registrada acceda a una solicitud para negociar una reclamación.

8. ¿CÓMO PUEDE UN RECLAMANTE VER SI UNA EMPRESA ESTÁ REGISTRADA EN CCFORM?

¿Por qué necesita un reclamante esta información? – Resulta útil saber si una empresa está registrada en CCform, porque:

- Es una garantía de que se tratará una solicitud y de que cualquier empresa registrada implicada cumplirá el Código de Conducta.
- Permite a los reclamantes cumplimentar el formulario de reclamaciones personalizado de la empresa que hace que el proceso sea más rápido y eficaz.

Usted puede comprobar que una empresa está registrada de varias formas:

La lista de empresas registradas en el sitio web CCform – La lista permite a los reclamantes comprobar si una empresa está registrada.

Si el logo CCform se muestra en un sitio web de la empresa – Esa empresa proporciona un hipervínculo con el sitio web de CCform.

Publicidad de la empresa – Se anima a las empresas registradas a incluir el logo CCform en su publicidad, tanto on-line como off-line para mostrar a los consumidores su canal preferido de resolución de reclamaciones.

9. ¿CÓMO PUEDE PRESENTARSE UNA RECLAMACIÓN?

Las 4 partes del formulario de reclamaciones – El formulario de reclamaciones se divide en páginas de 2 secciones, que deben ser cumplimentadas en su totalidad por el reclamante:

- Primera página:

- *Nombre de la empresa.* Datos de la empresa a la que va dirigida la reclamación, especialmente una dirección de correo electrónico; si la empresa ya está registrada, sólo es necesario el nombre de la empresa puesto que los datos ya están registrados en la Plataforma;
- *Descripción del problema:* esta sección requiere que los reclamantes especifiquen el problema. Se ofrece una estructura de preguntas estándar en la que los reclamantes pueden

elegir la información pertinente. Los reclamantes pueden elegir un medio de enviar cualquier prueba justificativa (por ejemplo, en formato electrónico o en papel);

- Segunda página:

- *Solución requerida:* se propone una estructura de soluciones estándar correspondiente al problema, en la que los reclamantes pueden elegir las más pertinentes para ellos. Los reclamantes no están obligados a especificar la opción preferida. Puede dejarse a la elección de la empresa el hacer una oferta. Sin embargo, a menudo resulta muy útil especificar un remedio aceptable.
- *Datos personales de contacto:* esta sección requiere que los reclamantes faciliten sus datos personales, como mínimo la dirección de correo electrónico en la que se les puede contactar.

10. ¿CÓMO RESPONDE LA EMPRESA A UNA RECLAMACIÓN?

La transmisión automática de la reclamación por la Plataforma a las empresas registradas – Una vez presentada, la Plataforma transmite la reclamación a la empresa especificada.

Si la empresa no está registrada (es decir, si la empresa no ha firmado un contrato con la Plataforma), la reclamación será transmitida siempre y cuando la empresa acuerde primero registrarse y aceptar las responsabilidades (el Código, la política de privacidad, etc.). Si la empresa rehúsa, se comunicará a los reclamantes que su reclamación no puede ser transmitida.

Los 7 hitos de la empresa – cuando una empresa recibe una reclamación CCform, tendrá que superar los siguientes hitos:

- *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.
- *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 pasos entre el reclamante y la empresa antes de alcanzar un acuerdo;
- *Hito 6: confirmar que se ha llegado a una resolución:* una vez que el reclamante ha convenido una resolución con una empresa, la empresa aplicará el resultado. Este hito 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 podrá 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.

La información de la empresa – Tan pronto como la empresa recoja una reclamación, la Plataforma CCform informará al consumidor. A continuación, la empresa notificará al reclamante por correo electrónico el margen de tiempo en el que responderá a una reclamación.

Durante el proceso, la empresa puede contactar con un reclamante directamente para pedir más datos o para solicitar pruebas justificativas (como la prueba de compra, etc.).

11. ¿CÓMO PUEDE SEGUIRSE EL PROGRESO DE UNA RECLAMACIÓN?

El número de referencia – Cuando un consumidor presenta una reclamación, la Plataforma envía al consumidor automáticamente un mensaje con la fecha de la reclamación y un número de referencia único para la reclamación.

El número de referencia permite a los reclamantes acceder al sitio web CCform para hacer un seguimiento del progreso de la reclamación y para comunicarse con la Plataforma sobre cualquier cuestión en relación con la misma.

La fecha de la reclamación – Esta información es importante para comprobar que el tiempo de respuesta de la empresa cumple con el objetivo de respuesta autodesignado elegido cuando la empresa se registró en la Plataforma.

¿Cómo se pueden seguir los pasos de una reclamación? – Los reclamantes pueden hacer un seguimiento del estado de su reclamación visitando el sitio web de la Plataforma y mencionando el número de referencia de la reclamación.

12. ¿CUÁL ES EL RESULTADO DEL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES?

Si se ha convenido una solución entre el reclamante y la empresa – Si se ha convenido una solución entre el reclamante y la empresa, ésta debería asegurar que se aplica esa solución (por ejemplo, la empresa sustituirá el producto o devolverá el dinero, etc).

Si la empresa no aplica la solución, el reclamante puede informar a la Plataforma a través de su dirección de correo electrónico de alerta.

Si no se alcanza una solución – Se recuerda a los reclamantes que ni ellos ni la empresa tienen la obligación de alcanzar una resolución. Si no se alcanza un acuerdo satisfactorio, el reclamante puede decidir remitir la reclamación a un organismo alternativo de resolución de disputas (el sitio web de la Plataforma incluye una lista de ADR aprobados), lo que significa que un tercero prestará su asistencia para alcanzar una solución. Sin embargo, la empresa no está obligada a participar en un proceso ADR. El sitio web de la Plataforma también incluirá otras soluciones, como el sistema EEJ-Net apoyado por los gobiernos de la UE.

SECCIÓN 3 :

¿QUÉ GARANTÍAS TIENE UN RECLAMANTE SI PARTICIPA EN EL PROCESO DE RESOLUCIÓN DE LA RECLAMACIÓN?

13. ¿QUÉ GARANTÍAS OFRECE EL PROCESO CCFORM?

El Código de Conducta – El proceso CCform se sustenta en un Código de Conducta al que deben adherirse todas las empresas registradas. El Código está disponible en el sitio web de la Plataforma,

lo que permite a los consumidores o a cualquier parte interesada referirse a las obligaciones de aquellas empresas registradas en la Plataforma y hacer constar cualquier posible infracción. El Código describe la funcionalidad del proceso CCform y las obligaciones de las empresas registradas en la Plataforma.

Contratos entre la Plataforma y las empresas registradas – Este contrato ratifica el compromiso de la empresa en relación con la utilización del formulario de reclamaciones. La empresa está obligada a cumplir el Código de Conducta en el que se establecen los compromisos. Confiere a la Plataforma la responsabilidad de actuar cuando se produce un incumplimiento de las obligaciones contractuales.

14. ¿QUÉ OBLIGACIONES SE IMPONEN A LAS EMPRESAS?

Las empresas registradas tienen las siguientes obligaciones:

Obligaciones relacionadas con el proceso de reclamación:

- La empresa está obligada a responder a las reclamaciones enviando un acuse de recibo a la dirección de correo electrónico del reclamante.
- La empresa no puede rechazar una reclamación sin un buen motivo: el principio de buena fe requiere la justificación de cualquier rechazo.
- Las empresas que se registran en CCform deben seguir los hitos enumerados anteriormente. Esto garantiza que haya límites de tiempo razonables para la resolución de cada reclamación.
- Si usted alcanza una solución con la empresa, ésta debe aplicarse dentro de un periodo de tiempo razonable.

Obligaciones relacionadas con las reglas de ampliación – La empresa debe cumplir las reglas de ampliación descritas en el Código de Conducta si decide personalizar el CCform. No puede solicitarse ningún dato personal suplementario.

Obligaciones relacionadas con la privacidad – La Empresa debe respetar las reglas que rigen el tratamiento de datos personales que se hayan revelado. Su compromiso debe expresarse claramente en una política de privacidad a la que los reclamantes deben poder acceder fácilmente.

SECCIÓN 4:

¿QUÉ PUEDE HACER UN RECLAMANTE SI FALLA EL PROCESO DE RESOLUCIÓN?

15. ¿QUÉ PUEDEN HACER LOS RECLAMANTES SI SURGE UN PROBLEMA?

Dirección de contacto de alerta de la Plataforma – En cualquier momento del proceso de reclamación, los consumidores pueden comunicar a la Plataforma, a través del Comité de Vigilancia, que supuestamente la empresa ha incumplido el Código de Conducta.

La Plataforma requerirá que la empresa proporcione los datos pertinentes para entender el problema.

La Plataforma mantendrá los datos de cada reclamación en su base de datos segura durante un periodo de tiempo (este periodo puede venir requerido por ley). Por consiguiente, los reclamantes pueden referirse y reabrir una reclamación por su número de referencia único.

Este proceso está controlado por un Comité de Vigilancia independiente. Si una empresa incumple sus obligaciones según el Código de Conducta de forma reiterada, el Comité de Vigilancia está facultado para imponer sanciones.

16. ¿QUÉ ACCIONES PUEDE ADOPTAR LA PLATAFORMA?

Intentar resolver el problema con la empresa – Una vez que los reclamantes hayan informado a la Plataforma de un incumplimiento del Código de Conducta por parte de una empresa, la Plataforma actuará para intentar solucionar el problema o mejorar la situación.

Aplicar sanciones – Si la empresa no responde a sus solicitudes, la Plataforma puede referir la cuestión al Comité de Vigilancia, que puede presentar una reclamación contra el receptor por un incumplimiento del Código de Conducta, y aplicar sanciones proporcionadas y apropiadas.

17. ¿QUÉ SE PUEDE HACER SI NO SE ACUERDA UNA RESOLUCIÓN?

Posibilidad de trasladar la reclamación – En cualquier momento del proceso de reclamación, los reclamantes pueden trasladar la reclamación a un organismo alternativo de resolución de disputas (ADR), o a los tribunales. La participación en el proceso CCform no priva a los consumidores de sus derechos legales.

Los reclamantes que deseen remitirse a un ADR, pueden encontrar información pertinente en el sitio web de la Plataforma. La empresa no está obligada a seguir un proceso ADR.

SECCIÓN 5:

¿CUÁL ES EL VALOR AÑADIDO DEL PROCESO DE RECLAMACIONES CCFORM ?

18. CCFORM PERMITE UNA CONCILIACIÓN FÁCIL Y RÁPIDA DEL PROBLEMA

Fácil de usar – Los usuarios acceden de forma fácil a un sitio web en el que aparece el logo CCform y en el que se facilita el formulario CCform. El sitio web de la Plataforma de CCform, los de las empresas registradas o de terceros emisores facilitan el CCform. La interfaz del formulario de reclamaciones es fácil de usar.

Conciliación rápida de la reclamación – Permite una rápida conciliación del problema. La manera en que el formulario está estructurado y dividido en secciones permite que la empresa pueda entender rápidamente el problema. También ayuda al reclamante a presentar una reclamación con información completa de forma estructurada.

Un procedimiento cómodo – El proceso CCform describe un procedimiento cómodo. Las partes no están obligadas a encontrar una solución a través de este proceso o acordar una resolución que no sea totalmente satisfactoria. Por consiguiente, en cualquier momento, los reclamantes pueden trasladar la reclamación a un ADR, con el acuerdo del receptor, o buscar una compensación por otros medios, por ejemplo, los tribunales. La Plataforma facilitará a los consumidores los detalles relativos a las opciones disponibles para trasladar la reclamación.

19.CCFORM FACILITA INFORMACIÓN SOBRE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

Información al consumidor – El sitio web de la Plataforma proporciona vínculos con los sitios web que ofrecen información sobre los derechos de los consumidores, los *Vade-Mecum* existentes de la legislación nacional/europea, y los datos para contactar con asociaciones de consumidores, organismos autorreguladores o asociaciones empresariales que facilitan dicha información.

El objetivo de esta información es ayudar a los consumidores a comprender sus derechos, y ayudar a los reclamantes a la hora de actuar cuando no se han respetado sus derechos.

Dirección de contacto – Se facilita una dirección general de correo electrónico para que los consumidores soliciten más información, así como información relativa a las cámaras de compensación nacionales EEJ-Net, que pueden ser útiles cuando se traslada una reclamación.

20. SE PUEDE CONTACTAR CON LA PLATAFORMA EN CUALQUIER MOMENTO

La plataforma siempre está disponible a través de:

Una dirección general de contacto – el correo electrónico se puede utilizar para solicitar información general en relación con el proceso.

Una dirección de contacto de alerta – Esta dirección permite que los reclamantes tengan conocimiento de cualquier problema que pueda surgir durante el proceso de resolución, o si una empresa no respeta sus obligaciones según se establecen en el Código de Conducta. El Comité de Vigilancia responderá a cualquier alegato de incumplimientos del Código de Conducta y adoptará las medidas necesarias.