

MEMORIA ANUAL

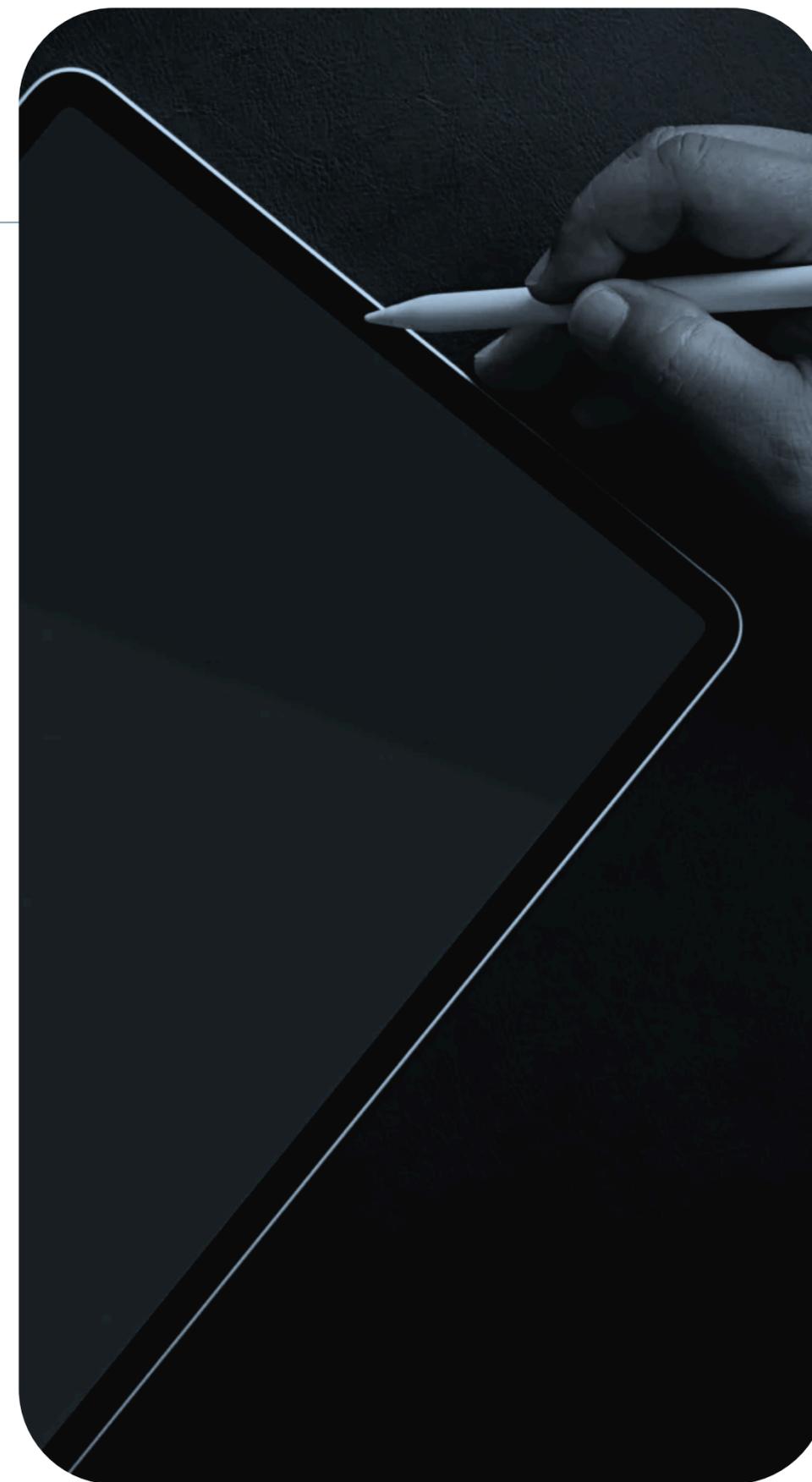


2024

ÍNDICE

03	CARTA DEL PRESIDENTE Y EQUIPO
08	NUESTRAS CIFRAS EN 2024
00	ATENCIÓN AL ADHERIDO
10	PARTNERS: AGENTES PRESCRIPTORES
11	SECRETARÍA TÉCNICA: EVALUACIONES
13	SECRETARÍA TÉCNICA: RECLAMACIONES
15	RESEÑAS EN INTERNET

16	TESTIMONIOS DIRECTOS
17	CONSULTAS
18	COMUNICACIÓN
24	CONFIANZA ONLINE ACADEMY: COA
26	OTROS SELLOS
27	ENTIDADES ADHERIDAS A 31.12.2024
41	INFORMACIÓN DE CONTACTO



CARTA DEL PRESIDENTE Y EQUIPO

Me complace presentar un año más la Memoria de actividades de Confianza Online, la asociación creada en 2003 por Adigital y AUTOCONTROL, que ya con sus resultados se consolida como referente en el ámbito digital y de consumo.

Nuevamente hemos cerrado un año de mucho trabajo y esfuerzo, pero también de mucha satisfacción, viendo como las **iniciativas de capacitación** puestas en marcha en el último bienio se materializan en una mayor formación de las empresas adheridas a Confianza Online en sus transacciones online y, por otro, con un mayor alcance de nuestras comunicaciones hacia los consumidores que, cada día, nos conocen y valoran más.

Todo ello responde al propósito de la creación de **Confianza Online Academy** que ha realizado un total de 12 *webinars*, impartidos tanto por nuestro personal experto, como por colaboradores externos especializados en temáticas como *compliance*, digitalización, expansión y crecimiento del negocio. Sin duda se

trata de una apuesta clave para la mejora de la información y la enseñanza del sector al que COA ha dedicado también una serie de decálogos, folletos y guías para recordar a nuestras empresas adheridas sus principales compromisos en momentos claves de venta durante el año como el “De vuelta a la rutina” y “Preparar tu ecommerce para las ventas de final de año”, entre otros.

Toda esta labor, ha ido acompañada de una comunicación asidua, sobre todo en redes sociales, con el objetivo de **augmentar el alcance de nuestros consejos y advertencias dirigidos a los consumidores** para que sus compras online no tengan sorpresas. Así, un año más, se han elaborado y reeditado **guías y decálogos** en las principales épocas del año coincidentes con campañas destacadas como: las rebajas, el Black Friday, la Semana de Internet, etc., pero también para la compra y contratación online de determinados productos y servicios.

CARTA DEL PRESIDENTE Y EQUIPO

Por tercer año consecutivo, hemos renovado nuestra colaboración con AirBnB y la Policía Nacional para prevenir a los usuarios sobre cómo evitar estafas a la hora de reservar sus vacaciones, logrando un gran impacto en los medios de comunicación.

A lo largo del año, hemos desempeñado un papel fundamental en la difusión de información clave, asegurando que nuestros adheridos estén siempre actualizados sobre **novedades legislativas** y temas de interés, pues estamos convencidos de que nuestro trabajo no solo fortalece la relación entre empresas y consumidores, sino que también amplifica nuestra presencia en el ámbito digital y mediático.

En términos de **comunicación y visibilidad**, hemos logrado:

- Más de **640 posts en redes sociales**, alcanzando casi **5.000 seguidores**.
- Cerca de **70 noticias relevantes** y cerca de **130 apariciones en prensa**.

- Más de **un millón de visitas anuales en nuestra web**, con un promedio de **2.900 clics diarios**.

Además, hemos seguido participando en diversos foros y eventos destacados, como:

- La Jornada conmemorativa del **Día Mundial de los Derechos de los Consumidores**, organizada por la Comunidad de Madrid, donde abordamos los retos del consumo en la transformación digital y la transición ecológica y energética.
- El **Comité de Impulso del Día de Internet**, donde continuamos como miembros y como parte del jurado de los premios.
- La colaboración con **Maldita.es**, participando en su *Dudoteca* y en el proyecto *Maldito Timo* para desmentir bulos. También hemos grabado en su estudio una serie de **píldoras informativas sobre los derechos de los**

”

Se han superado las 8.500 reclamaciones, resueltas en más de un 73% de los casos por el Comité de Mediación de Confianza Online, y se han atendido entre todos los departamentos más de 51.300 consultas

CARTA DEL PRESIDENTE Y EQUIPO

consumidores en las compras online de cara a las rebajas de verano.

Asimismo, Confianza Online ha entrado a formar parte del Observatorio de Comercio Electrónico, una plataforma impulsada por Adigital para fomentar el crecimiento de las pymes a través del comercio digital. Su objetivo es mejorar la medición del comercio electrónico en España mediante un espacio de datos colaborativos, promover un mercado único digital europeo con menos trabas administrativas para las pymes y más oportunidades de ventas transfronterizas, y fomentar un entorno equilibrado y competitivo para las pymes españolas mediante códigos de conducta y principios éticos que refuercen la confianza del consumidor en un comercio electrónico sostenible y responsable.

Pero no sólo eso, sino que, en nuestra apuesta continua de **colaboración público-privada**, hemos prorrogado nuestra colaboración con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y con la Comunidad Autónoma de Islas

Baleares, en materia arbitral y de formación, así como con el Ayuntamiento de Madrid, en materia de tramitación de reclamaciones, entre otras actividades.

Estamos seguros que, **el 2025 será un año para sumar convenios y colaboraciones** y así acercar el arbitraje de consumo en materia de comercio electrónico a cada vez más consumidores de distintas Comunidades Autónomas gracias a nuestro Código de Conducta.

En cuanto a los datos, se puede ver a lo largo de este documento el crecimiento que ha tenido la actividad de la asociación, alcanzando los niveles de 2020 cuando en reclamaciones, por ejemplo, batimos récord.

Se han **superado las 8.500 reclamaciones, resueltas en más de un 73% de los casos** por el Comité de Mediación de Confianza Online y **se han atendido** entre todos los departamentos **más de 51.300 consultas**.

CARTA DEL PRESIDENTE Y EQUIPO

Agradezco a todas las empresas adheridas su compromiso, a los consumidores su confianza en nuestros mecanismos acreditados para resolver sus incidencias, y al resto de participantes que siguen apostando por la transparencia y la responsabilidad en el comercio electrónico que brinda Confianza Online desde hace ya más de 22 años.

Y no quiero terminar mis palabras sin antes poner en valor el gran esfuerzo de quienes están detrás y respaldan el trabajo que, otro año más, han logrado estos datos y resultados. Mi más sincera **enhorabuena al equipo humano que forma parte de Confianza Online** y que, sin ellos, no sería posible.

José Domingo Gómez Castallo

JUNTA DIRECTIVA (compuesta por representantes de nuestros dos socios Adigital y AUTOCONTROL)

José Domingo Gómez Castallo

Presidente

César Tello

Vicepresidente 1º

Charo Fernando

Vocal

Alejandro Prieto

Vocal

Luis Calvarro

Vicepresidente 2º y Tesorero

María González

Vocal

Emilio Suárez

Vocal

NUESTRO EQUIPO

Tiziana Tallaro

Directora General

Graciela Domínguez

Responsable Evaluaciones

Cristina Casamayor

Responsable Atn. al Socio

Javier Díaz

Subdirector General

Marta Huertas

Responsable Reclamaciones

Elena Corvo

Responsable Comunicación

Trinidad Hergueta

Responsable Servicios Jurídicos

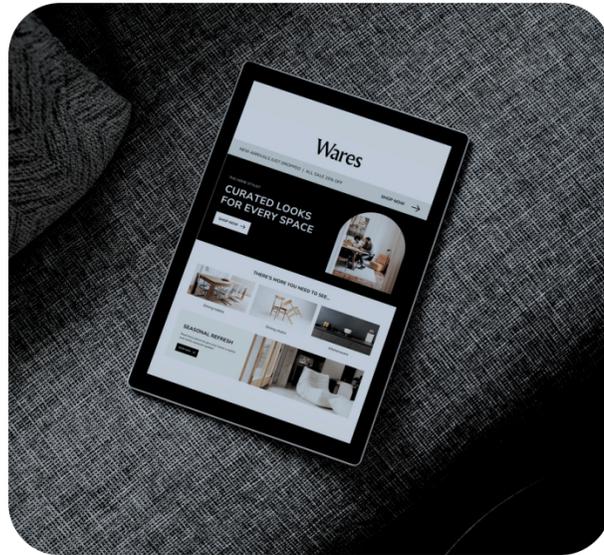
Beatriz Arranz

Depto. Reclamaciones

Mar Ramírez

Depto. Comunicación

NUESTRAS CIFRAS EN 2024



973
entidades adheridas

1.207
webs y plataformas
digitales con el Sello

350
informes emitidos

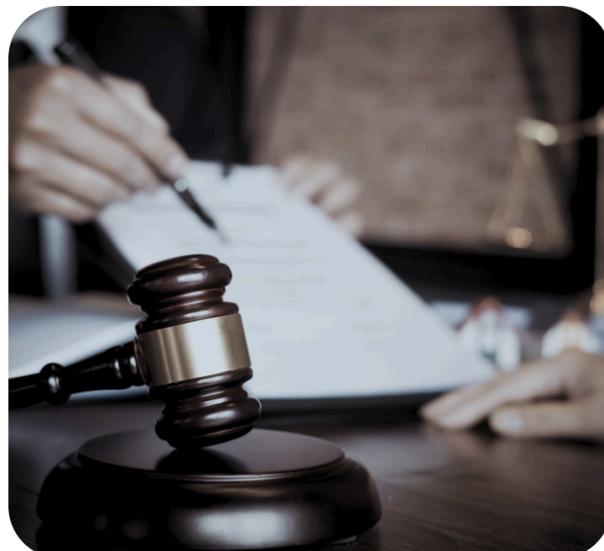
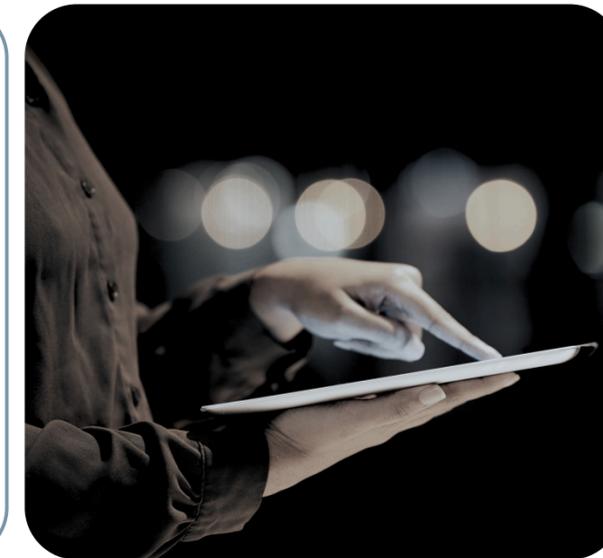
2.551
recomendaciones
basadas en el código



+950
publicaciones en RRSS

+1,6 M
visitas web

4,5★
valoración en Google



8.518
reclamaciones recibidas

4.905
mediaciones realizadas

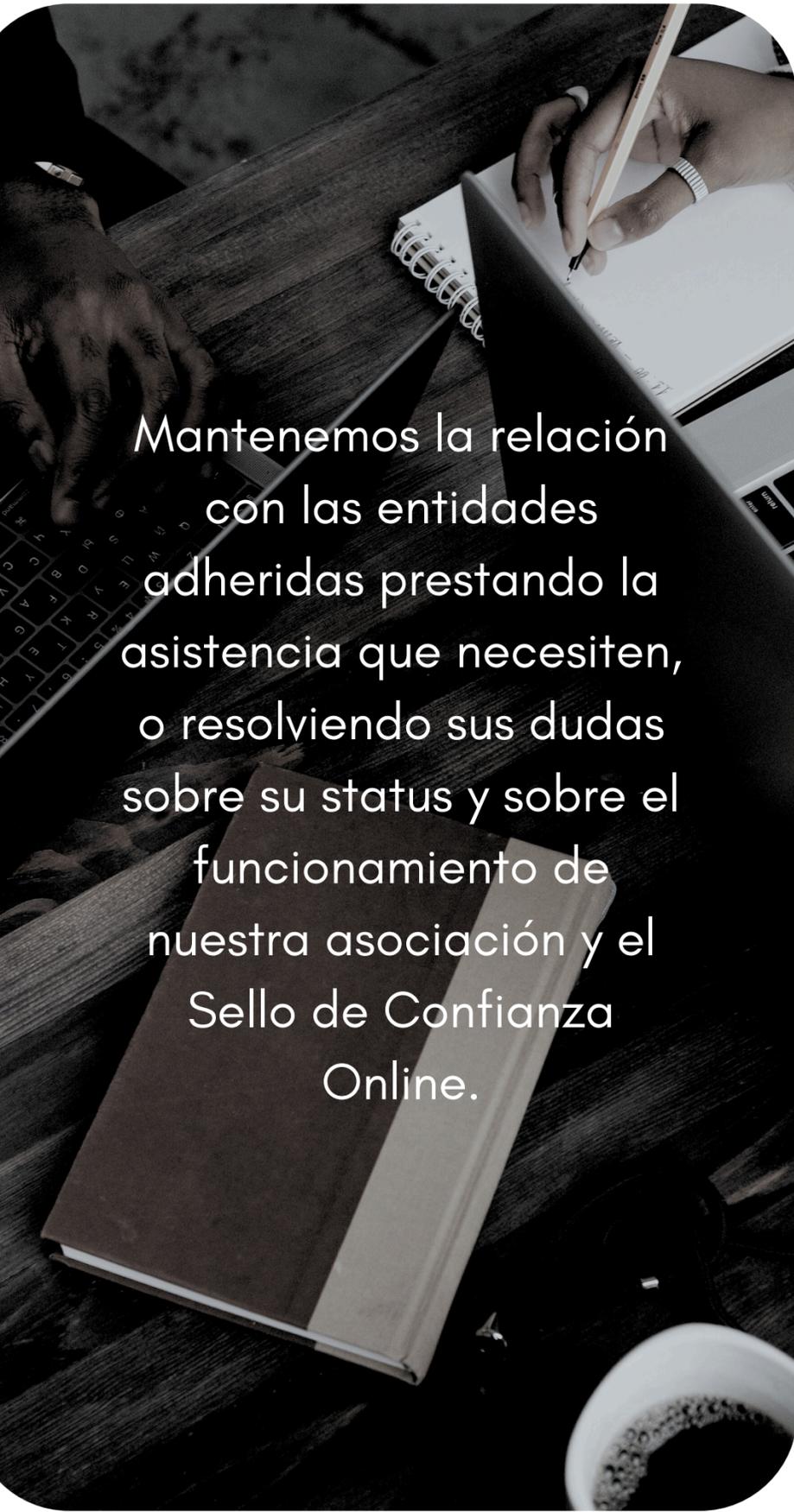
+73%
acuerdos de mediación



948
sellos Ecommerce Europe

436
sellos calidad&opiniones

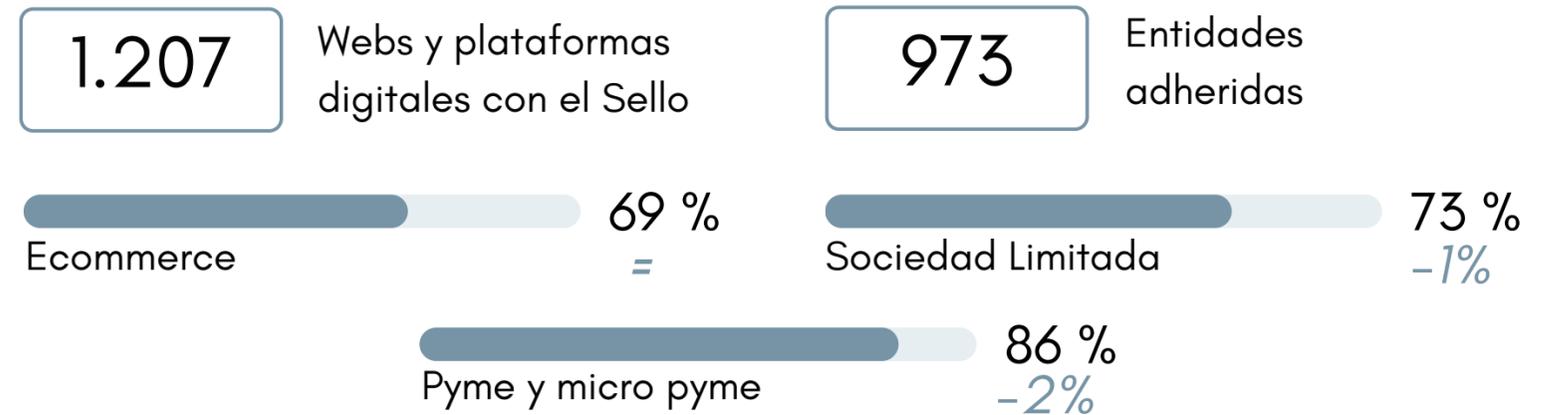
51.341
consultas atendidas



Mantenemos la relación con las entidades adheridas prestando la asistencia que necesiten, o resolviendo sus dudas sobre su status y sobre el funcionamiento de nuestra asociación y el Sello de Confianza Online.

ATENCIÓN AL ADHERIDO

QUIÉN ES



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

Con respecto al 2023, un 30% de las empresas adheridas se encuentra domiciliada en la Comunidad de Madrid, un 15% en Cataluña y un 13% en Andalucía. Les siguen la Comunidad Valenciana con un 11% y las Islas Canarias con un 5%. La variación con respecto al año anterior es apenas apreciable.

SECTORES MÁS REPRESENTATIVOS

También en cuanto a los sectores adheridos a Confianza Online, el top 5 sigue siendo casi el mismo que en 2023, con la única diferencia en la 5ª posición del ranking ocupada en 2024 por la Banca frente a Educación y formación que se queda en sexto lugar.



PARTNERS - AGENTES PRESCRIPTORES



CONFIANZA ONLINE

AGENTE OFICIAL

Los Agentes Oficiales son entidades adheridas a Confianza Online que prescriben nuestro Sello entre sus clientes. Se dedican principalmente al desarrollo de páginas web, marketing online, posicionamiento...y muchos de ellos son Agentes digitalizadores para el Kit Digital. A continuación, el listado de partners a 31.12.2024.

äbranding

f1class

ADDIS

ANVVBS SOLUTIONS

BakataSOLUTIONS

BarmetMedia

beonline
SOLUCIONES

bulebo

Bobaly

clearis ✓

COMUNICARE
SUBMARKETING

+COMUNICAWEB

CONVERTIAM[®]
Digital Marketing 360

ENOX

engine
SOFTWARE

fresh
commerce
PARTNERS ECOMMERCE 360[®]

FuturVia

globalnet
presencia en internet

Grupo CFI
Ciberseguridad y
Protección de datos

GSOFT

***** Mejor Empresa SEO *****
internacionalweb
diseño web & marketing online

JIG

letslaw
TECH LAW & FINANCE

LVS²

mi
Posicionamiento
Web

multiplica

notecopies[®]

PRODAT[®]
LÍDERES EN PROTECCIÓN DE DATOS

PYME
LEGAL

SOY^{es}

STAMINA

TUPOSICIONAMIENTOWEB

Watermelon
MARKETING & COMUNICACIÓN

WAYS IT
TECH GLOBAL SOLUTIONS

webm@ncha

Webpilots
España

XTRARED[®]

SECRETARÍA TÉCNICA: EVALUACIONES

Revisamos los sitios web de nuestros adheridos basándonos en nuestro Código de Conducta. Además de acompañarlos durante todo el proceso, hemos aumentado los textos estandarizados para ayudar a acometer los cambios, en nuestra apuesta por un informe de evaluación más sencillo e intuitivo.

QUÉ HACEMOS

350

Informes de evaluación elaborados

2.551

Recomendaciones realizadas

EN CUÁNTO TIEMPO

2 días

Envío del informe

43 días

Envío del Sello
-7 días

PRINCIPALES RECOMENDACIONES

20 %

Consentimiento /
info básica RGPD

13 %

Condiciones Generales
de la Contratación

10 %

Derecho de
desistimiento

9 %

Completar la política
de privacidad

13 %

Política e información
sobre Cookies

10 %

Cláusulas contrarias a
la buena fe

7 %

Ejercicio de las
garantías

TENDENCIA 2023-2024 RECOMENDACIONES

En comparación con 2023, el año 2024 muestra un cambio moderado en las recomendaciones dirigidas a las empresas. Aunque las relacionadas con privacidad y cookies, han disminuido ligeramente, aún siguen siendo aspectos prioritarios de nuestros informes de evaluación, junto con la información sobre aspectos esenciales de la contratación. Por otro lado, se observa también una leve reducción en las sugerencias relacionadas con el derecho de desistimiento y las consecuencias derivadas de su ejercicio, botón de pago y fuero competente.

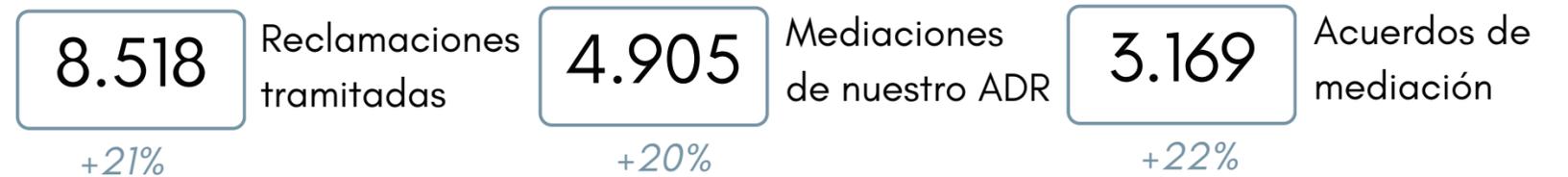
En 2024, sigue siendo necesario que las empresas presten especial atención en evitar la inclusión de cláusulas contrarias a la buena fe contractual en sus condiciones de contratación, así como que informen adecuadamente sobre el derecho de desistimiento. La privacidad se ha convertido en el tema más destacado en este año, puesto que las empresas han tenido que revisar y reforzar sus políticas de protección de datos personales con el fin de cumplir y adaptarse de manera efectiva a las normativas europeas y nacionales vigentes en esta materia. Un 7% de las recomendaciones se centran en aspectos sobre garantía de bienes y servicios y contenidos digitales, con el objetivo de asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de los consumidores.

Finalmente, cabe destacar que el cumplimiento adecuado de todas las recomendaciones incluidas en nuestros informes de evaluación continúa consolidando la confianza de los consumidores y promoviendo la transparencia en las relaciones comerciales.



SECRETARÍA TÉCNICA: RECLAMACIONES

TRAMITACIÓN Y MEDIACIÓN



PRINCIPALES SECTORES



PRINCIPALES MOTIVOS

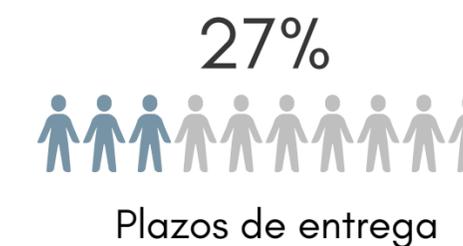
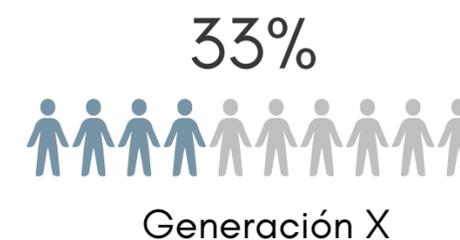
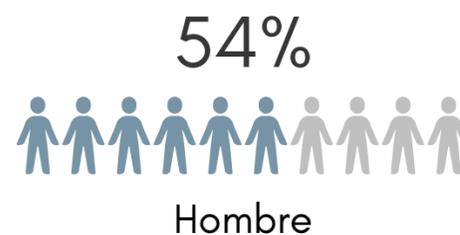
En 2024 el motivo más frecuente de las reclamaciones ha sido el retraso en la entrega de pedidos, seguido por el ejercicio de las garantías, con un 39% y un 6% más reclamaciones que el año pasado, respectivamente. Sin embargo, el mayor aumento se ha producido en la anulación de pedidos debido a un error en el volcado de precios en la web reclamada con un 85% y a las incidencias en las entregas (unidades faltantes o erróneas) con un 47%.



Tramitamos las reclamaciones de los consumidores a través de nuestro ADR acreditado: un procedimiento rápido, sin coste para los usuarios y eficaz, ya que resuelve alrededor del 85% de las incidencias planteadas con la asistencia de un mediador externo.

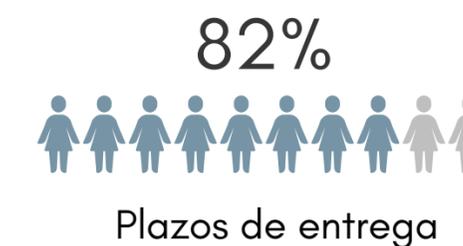
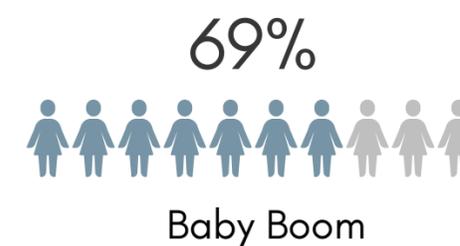
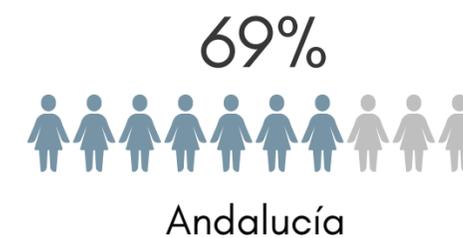
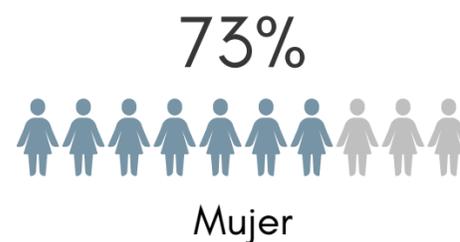
PERFIL DEL RECLAMANTE

Es **hombre**, reside en la **Comunidad de Madrid**, pertenece a la **Generación X** (41-50 años) y reclama por incidencias relacionadas con los **plazos de entrega** de sus pedidos online.



PERFIL MÁS RESOLUTIVO

Es **mujer**, reside en **Andalucía**, pertenece a la generación "**Baby boom**" (51-60 años) y también reclama por incidencias relacionadas con los **plazos de entrega**.



RESEÑAS EN INTERNET

Google

Únete al Sello de
Confianza en Internet
líder en España

Confianza Online

4,5 ★★★★★ (421)

★ Trustpilot



Confianza Online

Opiniones 175 • Excelente

★★★★★ 4,4 ⓘ

TESTIMONIOS DIRECTOS

Agradezco que los clientes tengamos la oportunidad de poner de manifiesto nuestras reclamaciones a través de entidades como es Confianza Online, ya que abren una vía importante de entendimiento entre las partes y hacen que el cliente no se sienta en situación de desamparo e indefensión. Quedo muy agradecida por la ayuda y la atención prestada. (...). M.P.

Ante todo, dar las gracias por las gestiones realizadas. (...) De todas formas, me alegro saber que las certificaciones que ponen estas páginas para ser más creíbles, funcionan, y ante todo por la atención recibida por su parte. Sin nada más que alegar ante esta situación, solo me queda, volver a agradecerles el tiempo que me han dedicado para resolver este asunto. A.M.

(...) os quiero agradecer enormemente el haber estado siempre ahí, no me he sentido sola ni desamparada en ningún momento en esta situación poco agradable e incómoda para un cliente. Os estaré eternamente agradecida, sin más, reciban un cordial saludo y muchas gracias. M.G.

Quiero aprovechar este correo para daros las gracias, hasta que no me pasó este tema, no sabía de vuestra existencia ni de vuestra labor. A mí particularmente me habéis ayudado mucho. Me he sentido apoyado, escuchado y entendido y eso en estos casos me parece muy importante. Y si tengo que realizar otra compra por internet me asegurare, que la empresa en la que lo haga, tenga acuerdo firmado con vosotros y este en vuestro listado. O.H.

Le agradezco mucho su rápida gestión y la atención prestada en este proceso, ha sido impecable. Muchas gracias nuevamente por su ayuda J.M.

Muchísimas gracias a Uds. y a vuestra labor haciendo que nuestros derechos no se vulneren y que las grandes empresas puedan escucharnos M.P.

Sinceramente, os estoy infinitamente agradecido, creo que vuestra intervención ha sido definitiva para la rápida y positiva resolución de la incidencia y ha sido una sorpresa tremendamente agradable haberme cruzado con vosotros en unas circunstancias en las que te sientes un poco perdido y desamparado, muchas gracias de corazón. E.B.

Muchas gracias y solo puedo felicitarles, hubiera habido acuerdo o no, por su excelente labor, ya que en todo momento me he sentido respaldado y escuchado. G.B.

Me gustaría transmitir mis agradecimientos por el servicio. Desconocía la existencia de este sistema y me ha parecido un servicio excelente, rápido, sencillo y accesible. Ojalá todas las reclamaciones se gestionasen de esta forma. M.S

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento por la ayuda y el apoyo brindado en la resolución de mi caso. Gracias a su intervención, no solo he podido evitar un proceso complicado, sino que han logrado cancelar de manera efectiva la financiación vinculada. Desde el inicio, he sentido el respaldo de su equipo y he podido constatar el compromiso de Confianza Online en la defensa de los derechos de los consumidores. Su profesionalidad, transparencia y dedicación han sido clave para alcanzar una solución rápida y favorable en este asunto. Aprecio profundamente la diligencia con la que gestionaron la comunicación, evitando así que tuviera que recuperar el importe abonado y asegurándome un resultado justo y satisfactorio. Su intervención hizo posible que el caso se resolviera de una forma mucho más sencilla de lo que hubiera imaginado. Una vez más, les agradezco su trabajo y por haberme brindado su apoyo en todo momento. No dudaré en recomendar Confianza Online a otros consumidores, con la certeza de que cuentan con un equipo comprometido y eficaz M.O

Mostrarles mi gratitud por su mediación y eficacia, ya que después de más de mes y medio de sufrir desplantes por parte de la empresa, gracias a Uds. se ha escuchado mi reclamación. Les animo a seguir trabajando así y a continuar dando alivio a la impotencia que sentimos los clientes cuando nos ningunean desde un servicio de postventa deficitario. S.S.

De antemano quiero agradecerles por todo el acompañamiento que me dieron durante todo este tiempo. (...) Uds. como institución tienen un valor incalculable cuando se trata de este tipo de reclamaciones que las empresas no suelen atender muy bien. Mi agradecimiento profundo por la gestión y por el respaldo con la solicitud. Un saludo muy especial desde Colombia. Son increíbles J.O.

Me encuentro conforme con lo acordado, y solo quería daros las gracias a Confianza Online, por haber agilizado el proceso y haber estado pendiente a mis mensajes en todo momento. Así que estoy muy contento con vuestra labor, habéis solucionado mi problema y de una forma muy profesional. Un saludo y nuevamente muchas gracias por todo :) J.L.

Muchas gracias por su atención y gestión; (...) pues fue informar al establecimiento que estaba en contacto con Uds. en la idea de llegar donde fuera necesario y por ello iniciar de forma acelerada la entrega pendiente. Muchas gracias por su atención, hacen una gran y necesaria labor para ayudar a los consumidores que nos encontramos generalmente parcos de ayuda. M.G.C.

Muchas gracias por su ayuda, ya me han hecho el ingreso, ha sido maravilloso contactar con Uds., ya que después de seis meses reclamando, en cuanto se ha puesto el caso en confianza online, lo han solucionado en dos días. Gracias M.G.

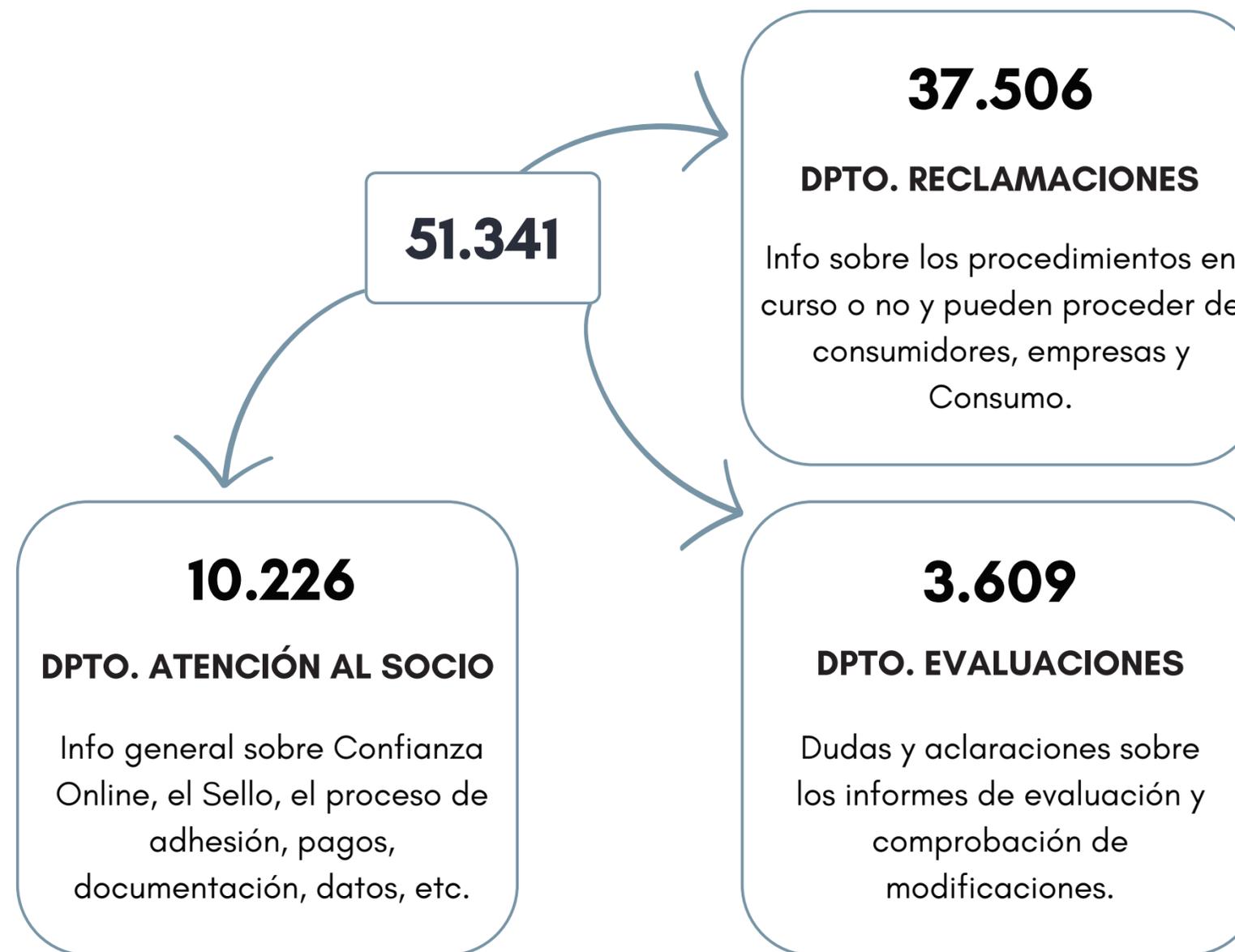
(...) me parece que vuestra mediación ha sido útil y efectiva y que, si me encuentro en una situación similar, sin duda lo volveré a utilizar y recomendar a familiares, amigos y conocidos. R.S.

Algo que quiero destacar es la confianza que me da vuestro sello en una tienda online. Cuando inicié la reclamación no me imaginaba la eficiencia que supone reclamar ante vosotros. M.M.

Es la primera vez que tengo que hacer uso del comité de mediación de confianza online y quería daros las gracias por la rapidez y buen funcionamiento. J.G.

CONSULTAS

Proporcionamos información acerca de nuestros servicios, actividad y procedimientos a empresas y consumidores, pero también a Autoridades de consumo y a toda persona o entidad que contacte con nosotros interesándose en Confianza Online.



COMUNICACIÓN

Creamos contenidos de interés para que nuestras entidades adheridas estén al día de las novedades legislativas aplicables al sector digital. También gestionamos la comunicación con los medios y con empresas y consumidores a través de nuestras RRSS.

ALGUNOS NÚMEROS

+70

Noticias relevantes para el sector

+640

Publicaciones en RRSS

+130

Apariciones en medios

+1,1 M

Visitas web 2024

A lo largo del año, hemos desempeñado un papel fundamental en la difusión de información clave, asegurando que nuestros adheridos estén siempre actualizados sobre novedades legislativas y temas de interés. Nuestro trabajo no solo fortalece la relación entre empresas y consumidores, sino que también amplifica nuestra presencia en el ámbito digital y mediático.

Con más de 640 publicaciones en redes sociales, hemos alcanzado casi 5.000 seguidores. Además, nuestra actividad ha tenido un impacto destacado en los medios, con 67 noticias relevantes y alrededor de 130 apariciones en prensa.

La web ha seguido siendo un canal esencial de información, superando el millón de visitas anuales y registrando un promedio de más de 2.900 clics diarios.

Estos resultados reflejan nuestro compromiso con una comunicación efectiva y accesible para todos.

COMUNICACIÓN: NOTICIAS

Bloqueo geográfico: liberar el comercio electrónico en la Unión Europea



El **bloqueo geográfico** es una práctica discriminatoria que impide a los clientes en línea acceder a los productos y adquirir un sitio web alojado en otro Estado miembro. Con objeto de eliminar este obstáculo, el 27 de febrero de 2018, el Consejo aprobó el **Reglamento sobre el bloqueo geográfico** por el que se prohíbe el bloqueo geográfico injustificado en el mercado interior.

Este Reglamento define tres situaciones específicas de bloqueo geográfico injustificado:

- **La venta de mercancías sin entrega física.** Un cliente belga desea comprar un microondas y encuentra la mejor oferta en un sitio web alemán. El cliente tendrá derecho a ordenar el producto y recogerlo en las instalaciones del comerciante u organizar el envío a su domicilio.

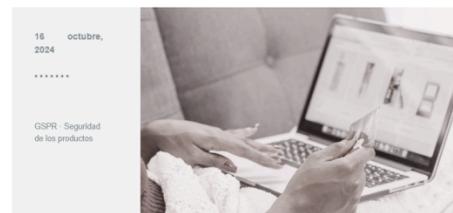
LA AEPD actualiza la Guía de Cookies



La **Guía sobre el uso de las Cookies**, ha cambiado, con ocasión del dictamen del Comité Europeo de Protección de Datos (CEPD), sobre el consentimiento válido en aquellos modelos de "Consentimiento o pago" que han sido implementados por grandes plataformas en línea. El CEPD abordó en la necesidad de cumplir con los requisitos del RGPD en cuanto al consentimiento válido, recordando la necesidad de la obtención del consentimiento siguiendo el principio de artículo 5 del RGPD, que difícilmente podrán cumplir algunas de las grandes plataformas en línea si "enfrentan a los usuarios únicamente con una elección entre dar su consentimiento para el procesamiento de datos personales con fines de publicidad comportamental y pagar una tarifa".

Así, la actualización de la Guía sobre el uso de las Cookies producida en este mes de mayo contempla una nueva posibilidad a su vez gratuita y que no implique el tratamiento de datos con fines de publicidad comportamental. Si accedes a la Guía de cookies, observarás que la AEPD ha añadido el apartado 3.2.16. **Posibilidad de denegar**

A partir del 13 de diciembre entrará en vigor las obligaciones del Reglamento General de Seguridad de los Productos (GSPR)



El **Reglamento general de seguridad de los productos (GSPR, por sus siglas en inglés)**, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea el 23 de mayo de 2023, las **Directivas 87/357/CEE y 2001/95/CE**, quedarán derogadas a partir de la fecha que sea plenamente aplicable, esto es, a partir del 13 de diciembre de 2024. En la norma quedará derogada la venta a distancia, incluida la venta en línea, está incluida en su ámbito de aplicación.

Aprobada por el Parlamento Europeo la propuesta de Reglamento de IA



El **pleno del Parlamento Europeo** ha ratificado el acuerdo político provisional sobre la **propuesta de Reglamento de Inteligencia Artificial**. Se trata de una norma pionera que actuará como referente mundial para regular la IA. Es indudable el vertiginoso desarrollo tecnológico de la inteligencia artificial, que podríamos considerar que alcanza la magnitud de un tsunami, hacia necesario la creación de un marco jurídico con pautas claras para el uso de la IA.

Objetivo:

Mejorar el funcionamiento del mercado interior y promover la adopción de una IA centrada en el ser humano que garantice al mismo tiempo un elevado nivel de protección de la salud, la seguridad y los derechos fundamentales.

El Consejo de Ministros ha aprobado el Anteproyecto de Ley Orgánica para proteger a los menores en los entornos digital



El **Anteproyecto de Ley Orgánica para la protección de las personas menores de edad en los entornos digitales** nace con un preclaro sentido de **salvaguarda de la salud, el bienestar y la seguridad de los menores y adolescentes en España**. Con un objetivo claro, esto es, garantizar los derechos de los menores en el ámbito digital.

Nueva normativa de la UE sobre responsabilidad por productos defectuosos



El Consejo de la Unión Europea ha adoptado una nueva directiva que actualiza la legislación sobre responsabilidad por productos defectuosos, adaptándola a las exigencias de la economía digital y circular. Las nuevas normas buscan fortalecer a los consumidores y fomentar la innovación tecnológica en el mercado único.

Protección del consumidor y competitividad en el mercado único

La actualización de la normativa responde a los avances tecnológicos y a los nuevos modelos de negocio.

Control transfronterizo del IVA en comercio electrónico



A continuación trataremos de poner en contexto la **Orden HFP/1419/2023**, por ello tal y como reza el texto original, el objetivo es garantizar el correcto funcionamiento del comercio electrónico y por ende la realización de compras transfronterizas generalizadas, derivado en la emergente aparición de empresas fraudulentas que tienden a aprovechar las oportunidades que ofrece el comercio electrónico para obtener ventajas comerciales desleales eludiendo así sus obligaciones en el IVA, se hacía necesario contar con instrumentos que permitieran a los Estados miembros evidenciar estos pagos, para poder obtener los mismos pueden servir como indicio a la hora de detectar que el beneficiario está realizando actividades económicas declaradas.

En este escenario, la **Ley 11/2023, de 8 de mayo**, que transpone entre otras, la siguiente norma europea **Directiva 2010/24/UE** que modifica la **Ley del IVA**, incorpora obligaciones para los proveedores de servicios de pago en cuanto a la información. Resultará de aplicación a aquellos proveedores de servicios de pago cuyo Estado miembro de origen sea España.

Nuevos avances en la Ley de Facturación Electrónica



El **Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital** ha anunciado un hito importante en el desarrollo de la **Ley de Facturación Electrónica**. La **Comisión Europea** ha expresado su conformidad con el borrador del Real Decreto que desarrolla la **Ley de creación y crecimiento de empresas**, facturación electrónica obligatoria entre empresas y profesionales. Este paso marca un avance clave hacia la digitalización de esta normativa, que regulará las operaciones **B2B** dentro del territorio nacional.

¿Cuándo entra en vigor?

La UE analiza la equidad digital los «patrones oscuros» en el comercio minorista en línea



En 2022, la **Comisión Europea** inició una revisión integral de la legislación de consumo de la UE para garantizar que las **normativas actuales pueden enfrentar los desafíos del entorno digital**. Este análisis abarca la **Directiva de Comercio Electrónico**, la **Directiva sobre Derechos de los Consumidores (DRD)** y la **Directiva sobre Prácticas Comerciales Abusivas (UCA)**.

El objetivo es determinar si prácticas como los «patrones oscuros» (diseños de interfaces que manipulan la información)

+70

Noticias relevantes para el sector

Informamos a nuestros adheridos mensualmente sobre las últimas novedades legislativas que les pueden afectar. A través de nuestras noticias aclaramos y facilitamos información para que los clientes sepan lo que hacer cuando sea necesario.

COMUNICACIÓN: RRSS



Una entidad adherida ha asumido los compromisos y estándares éticos del Código de Conducta de Confianza Online. El cumplimiento de este Código se controla a través de dos mecanismos: el análisis de la adecuación del sitio web o plataforma al Código y la tramitación de reclamaciones a través de los ADR acreditados. El sometimiento a ambos mecanismos es obligatorio para las entidades adheridas.



+640 Publicaciones en RRSS

A través de Instagram, Twitter, Facebook y LinkedIn damos a conocer nuestro trabajo, difundiendo las últimas novedades y ventajas para las empresas, así como la información relevante para entidades del sector digital y consumidores.

COMUNICACIÓN: HABLAN DE NOSOTROS



Marketing eCommerce

El número de compradores online de entre 70 y 80 años ha aumentado casi un 80% en los últimos cinco años

El estudio «El Consumidor Digital en España» de Confianza Online, revela cómo han evolucionado las tendencias de consumo entre 2019 y 2023.

17 de mayo de 2024



LA VANGUARDIA

5 consejos para evitar estafas o el robo de tus datos bancarios por Internet

Las estafas a través de Internet y del teléfono móvil son una preocupación cada vez mayor

Desplome total en el precio de este gama alta de Samsung que es el más equilibrado de todos y tiene 512 GB

+130

Apariciones en medios



Voces de Cuenca

Los consejos de Salud Pública para el Black Friday, el Cyber Monday... y el Green Friday

A la hora de adquirir los productos es preferible hacerlo a través de las webs y establecimientos que incorporan el distintivo de 'Confianza Online'



ecommercenews

Las compras online en España aumentan significativamente

70% de adopción por parte de los vendedores en 6 meses.

Sin duda, es Mirakl Ads

Numerosos medios de comunicación, habitualmente, se hacen eco de nuestras publicaciones, sobre todo de los estudios que realizamos y que se describen en la siguiente página.

CONSEJOS

¿Cómo no caer en las estafas de alquileres vacacionales?

La Policía Nacional junto a Airbnb y Confianza Online se unen para concienciar sobre las estafas en alquileres vacacionales

1 comentario



Dos personas disfrutando de la playa DAVID ARQUIMBAU SINTES EFE

EL MUNDO

Madrid

Actualizado Martes, 28 mayo 2024 - 13:20

A screenshot of a news article from 'commerceneews'. The main headline reads 'Adigital lanza el 'Observatorio de Comercio Electrónico' para supervisar y promover la competitividad'. The article mentions that 70% of adoption by sellers in 6 months. It also lists partners like Amazon, Shopify, Stripe, and Confianza Online. There are social media sharing icons and a 'DESCRIBIR ESTE ARTÍCULO' button.

A screenshot of a news article from 'Maldito Timo'. The headline is 'El pago a contra reembolso, webs y aplicaciones falsas de inversión en criptomonedas y qué hacer si sospecho que están monitorizando mi móvil: el 21º consultorio de Maldito Timo'. It was published on Feb 27, 2024. There are social media sharing icons for Facebook, Twitter, LinkedIn, and WhatsApp. Below the text is a photo of hands holding a cardboard box.

COMUNICACIÓN: COLABORACIONES

+3

Colaboraciones destacadas

Año tras año, seguimos colaborando con entidades como Maldita.es contra la desinformación y con AirBnB y Policía Nacional contra los fraudes en periodos vacacionales. En 2024, de la mano de Adigital, entramos a formar parte del Observatorio de Comercio Electrónico, la plataforma para impulsar el crecimiento de la pyme a través del comercio electrónico.

COMUNICACIÓN: EVENTOS



MESA REDONDA

Jornada conmemorativa del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores, hablando en una mesa redonda sobre “Nuevos retos en consumo: transformación digital, transición ecológica y energética” organizada por la Comunidad de Madrid

JURADO Y PREMIOS

Como miembros del Comité de Impulso del Día de Internet y como parte del jurado y en la elaboración del “Manifiesto para impulsar una inteligencia artificial comprometida con las personas”



LIBRO BLANCO

Hemos colaborado en la redacción del Libro Blanco del Comercio Electrónico Transfronterizo, iniciativa del ICEX. En especial, hemos co-redactado el capítulo relativo a las recomendaciones a las AAPP sobre política interna y externa

INFORMES

Junto con Adigital, hemos elaborado el Informe Black Friday 2024 resultado de una encuesta enviada a un panel significativo de entidades asociadas a Adigital y a Confianza Online. Asimismo, hemos editado el decálogo para ventas en este periodo



CONFIANZA ONLINE ACADEMY

COA

Confianza Online Academy (COA) es el “lugar” en el que se aglutina todo nuestro conocimiento y nuestra práctica con el objetivo de que los propios protagonistas del sector digital adquieran mayores aptitudes y competencias.

12

Webinars

+950

Inscritos

+540

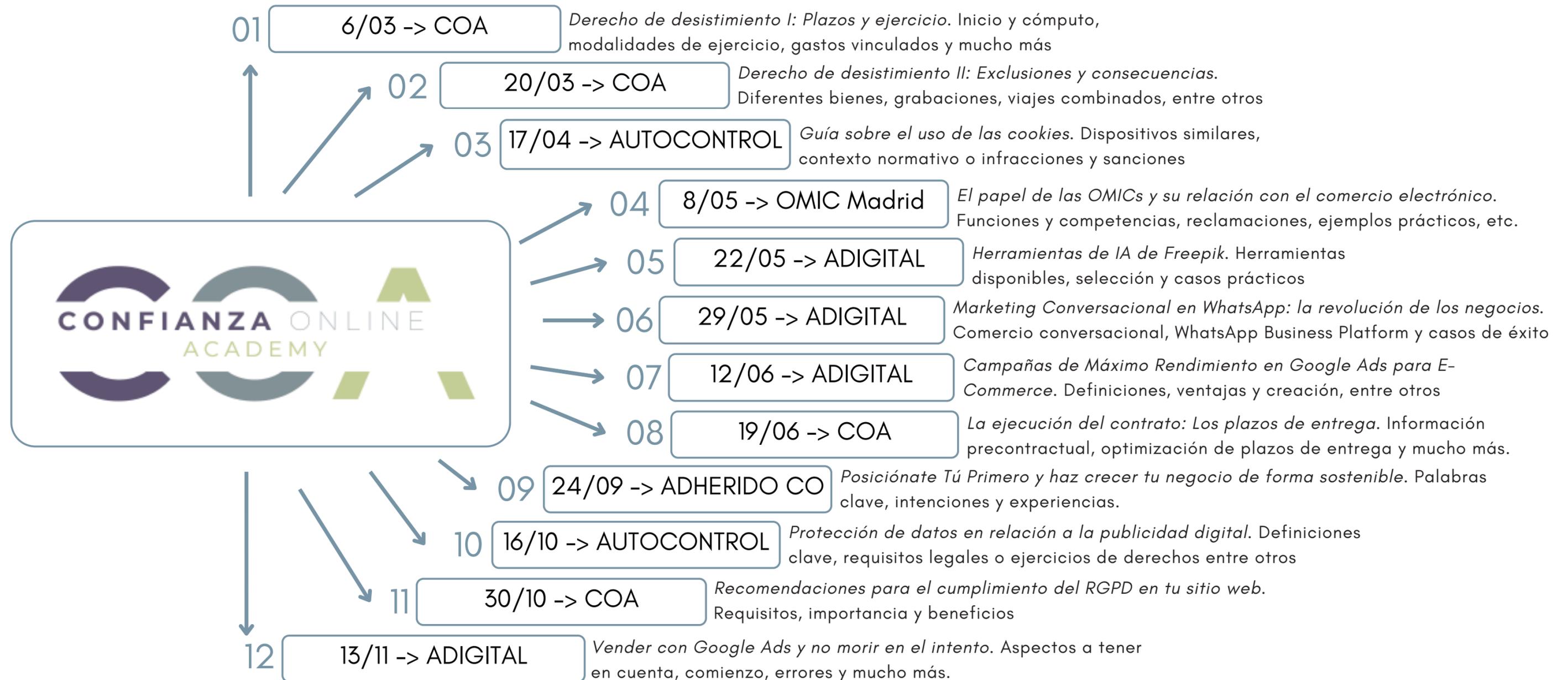
Participantes

Los webinars impartidos en Confianza Online Academy han sido de gran utilidad para nuestros adheridos, quienes han destacado tanto la calidad de los contenidos, como la relevancia de los temas tratados, los cuales han sido cuidadosamente elegidos y adaptados a sus necesidades específicas y actividades diarias, tratando temas sobre privacidad y publicidad digital, cookies, desistimiento, marketing digital y posicionamiento web, entre otros.

El alto nivel de participación en los mismos y el interés demostrado de los asistentes, ha dado lugar a numerosas consultas posteriores, lo que refleja el valor de nuestros *webinars* como herramienta de formación y apoyo para las empresas adheridas.

Además, también se ha propiciado un espacio seguro de diálogo y debate, entre los distintos participantes lo que ha enriquecido aún más las sesiones formativas.

A lo largo del año, hemos ajustado continuamente la temática para asegurar que se abordasen los temas de mayor interés y utilidad, ofreciendo un espacio de aprendizaje dinámico y enfocado en las preocupaciones y desafíos más actuales de las empresas adheridas.



OTROS SELLOS

Además del Sello de Confianza Online, gestionamos y otorgamos otros dos sellos muy presentes en Internet, según la finalidad por la que han sido creados.

948

Ecommerce Europe Trustmark



Desde 2015 Confianza Online otorga este Sello Europeo (la única en España) que representa a más de 25.000 tiendas online en la UE y que facilita y potencia las ventas online transfronterizas.

436

Sello Calidad y Opiniones



Este Sello, desarrollado con eKomi, reúne en un único distintivo los aspectos más valorados por los consumidores en el ecommerce: la presencia de opiniones fiables y una acreditación de transparencia y calidad.

A continuación,
presentamos el
listado de las
páginas web de
las entidades
adheridas en
2024

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

360nrs.com
abelandlula.com/es/esp
abogadosparatusdeudas.es
abranding.net
aceitehipocalorico.com
aceropanel.es
acierto.com
aclass.es
acl-directpromo.com
actafarma.com
actcon.es
adajusa.es
adams.es
addis.es
adiosmascota.es
adrada.es
adyen.com/es_ES
aenus.es
aevi.org.es
agenciasact.es
agriocasion.com
agromaquinaria.es
agrosolucionesab.es

aguafría.es
ahorroespaña.com
ahorroespaña.es
ahorrototal.com
airefrio.com
akacenter.com
al4bikes.com
aladinia.com
allzone.es
almazena.com
aloepluslanzarote.com
alsa.es
amena.com
amv.es
anchacastilla.com
andaluciasindeuda
andaluciasur.com
anefp.org
anexa.net
animalcity.es/es
anphibius.com
anubis.es
anunciantes.com

anunciosborm.es
anytech365.com/es
aobaudidores.com
apartamentos3000.com
aplazame.com
app.flobers.com
Apple Ecommerce Online
aracatcamping.com
arcofinanciacion.es
arcopay.io
arctech.es
ardentia.es
area21parrillas.com
arturosanchez.com
asead.es
aseguratunegocio.com
aseido.com
aselec.es
asesoriaplan-a.es
asgoodasnew.es
aspozono.es
astarastore.com
asterark.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

ataacars.com
ataasports.com/es
atlas-news.com
atrapamuebles.com
audioledcar.com
audiolis.com
auditoria-lopd.es
aula10formacion.com
aulacat.cat
auladirecta.com
aulaingles.es
autoekipa.com
autoescuelaizana.com
automatic.es
automation24.es
autoprom.es
avancesenppg.com
avancesenrespiratorio.com
axesor.es
azulesdevergara.com
bacardi.com/es/es
backmarket.es
bakata.es

balay.es
balnearian.com/
balsur.com
bancocooperativo.es/es
bancosantander.es/es/particulares
bandai.es
banderasvdk.com
banosrh.com
barcelonams.es
bargainfotos.com
barmetmedia.com
bateria.es
bayardededucacion.com
bbva.es
bdkapital.es
bebedeparis.com
bedland.es
beedigital.es
bees.academy
befara.com
bellisimabeachwear.com
beonlinesoluciones.com
bidaiondo.com

bigcrafters.com
bilbaomuseoa.eus
bildia.com
biolaster.com
biosurgex.online
bircham.info
blemil.com
blenuten.com
blevit.com
blogdelbebe.com
bnpparibas.es/es
boatjump.com
bobaly.es
bodegasmarquesdevizhoja.com/es
bodegasmedina.es
bolsalea.com
bolsasparatodo.com
bosch-home.es
bostonwear.com/es
boticas23.com
bourguignonfloristas.es
boxrepsol.com
brabracoa.com/es

bravocredito.es/
brazilianbikinishop.com/es
brico.com
bricometal.com
brico-valera.com
bruneau.es
bt-ingenieros.com
buleboo.es
burofax.eu
burritoblanco.com
cables24.com
cadenzaelectric.com
cafler.com
caixaenginyers.com/es/
caixalgemesi.es
caixaruralgalega.gal
cajonerASFAMA.es
calidadpascual.com
callelregalo.es
calzadosnico.es
camarasip.es
camerdata.es
campanasled.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

camper.com
camperdays.es
camperdays.fr
camperdays.it
camperdays.nl
camperdays.pl
camperdays.pt
campofrio.es
canaletameat.com
canalsur.es
canarias.conforama.es
canariasindeuda.com
canariasmakeup.com
capilarea.com
capraboacasa.com
cardiorrenal.es
carrefour.es
carrile.es
cartucho.es
casadecredito.es
casadellibro.com
casasrurales.net
casaviva.es

casaytextil.com
cashconverters.es
cashper.es
casinobarcelona.es
casinogranvia.es
catatu.es
ceasfor.com
cedegys.com
cefi.es
cepreven.com
ceramicalia.com
ceramicaramblena.com
cercadosonline.com
cestalia.com
cetelem.es
cetelem.es/ecommerce
cfisiomad.org
chimeneas-tienda.es
chuchesbaratas.com
chuchespro.com
chuzos.es
cibersuite.com
civislend.com

clearis.es
clickandgift.com
clickferry.com
clickgasoil.com
clientes.cajasur.es
clientes.kutxabank.es
climamania.com
climamarket.es/es
climamarket.eu/de
climamarket.eu/en
climamarket.eu/nl
climamarket.fr
climaprecio.es
clinicabaviera.com
clubfamilias.com/es
cmmedia.es
cocacola.es
cocheselectricosninos.com/es
codigofarmaindustria.org
cofidis.es
cojinesdeexterior.com
colchonclub.es
colchones.es

colchonesaznar.com
colchonesdefabrica.com
colchonesdormidan.com
colchonexpres.com
colchonista.com
colgarcuadros.com
colgate.es
colnatur.com
comercialdaga.com
complementosorl.com
complementosparaaves.com
compralimpieza.com
comprarbanderas.es
comprar-capsulas.com
comprarvidriosonline.com
comunicare.es
comunica-web.com
comunidadmsm.es
confirmsign.com
confitelia.com
conforama.es
confortonline.es
conocelaesclerodermia.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

consultingexnovo.com
contigodoc.es
contigoentufarmacia.com
convertiam.com
corecolchon.com
coregistros.com
cortinadecor.com
cosemarozono.com
cosmeticos24h.com
cpomares.com
craftelier.com
craftelier.com/en-gb/
craftelier.com/en-ie/
craftelier.com/fr-fr/
crazypet.es
creamostuviaje.com
credidiner.com
credilemon.com/es
credito.plazo.es/
creditoamigo.es
cremas-caseras.es
crioh.com
cristinawish.com

cronicidadhoy.es
cronoshare.com
cronoshare.it
cuadernointeligente.shop
cuatro.com
cuende.com
cuerdasvalero.com
cuidadores.unir.net
cuidum.com
cyberclick.es
dagasistemas.com
daktak.es
danaperfumerias.com/es
dappbaby.com
dataprius.com
datocapital.com
datos101.com
dbk.es
debasa.es
debify.es
decorabano.com
decorarconarte.com
deiture.es

deluxe13.com
demarques.es
denox.es
deportesmoya.es
descanso.eroski.es
deskidea.com
destaca.online
destinia.com
detectives.online
deudafix.es
dgztravelagent.com
dhpatrimonial.com
diabetika.es
differentroads.es
dineo.es
disfrutadeunconsumoresponsable.com
disfrutalia.com
disfrutaverdura.com
disper.com
displays.com.es
distribucionmayorista.online
diversal.es
divinity.es

divorcioexpress.pro
djl dental.com
docMorris.fr
docmorriss.pt
domestiko.com
domicilialo.es
domoticalia.es
dondeporte.com
donmendo.com
donna plus.com
doñasol.com
doradoehijos.com
dormalit.com/es
dormissimo.com/es
dormitorium.es
dosfarma.com
drasanvi.com
dreamdiconfort.com/es
dreamlove.es
dubalcosmetics.com
duns100000.com
dyc.es
e2kglobal.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

eave.es
ebavet.es
ebroker.es
ecommaster.es
ecorigen.es
editorialrelieve.com
efisioterapia.net/tienda
einforma.com
eitb.eus/es
ekoideas.com
elargonauta.com
elcorteingles.es
elcronometro.com
electrobueno.com
electrocosto.com
electrohogar.eroski.es
electronicamente.com
elelefanteyelcastillo.es
elhipotecador.es
elmundo.es
elmundodelbecario.com
elrayo.es
elsolfestival.com

embargosalobestia.com
emocionday.com
emp-online.es
encuentracolchon.com
encuesta.com
enginesoft.com
eniplenitude.es
enley.com
enracha.es
ensol.es/es
enspirar.es
entradas.com
entradasatualcance.com
equionid.com
equipamientodigital.com
equipoh.com
e-retailadvertising.com
eroski.es
es.abbott
es.dfranklincreation.com
es.hudsonreed.com
es.pg.com
es.pilma.com

es.privalia.com
es.younited-credit.com
escrapalia.com
escuelaeuropeaexcelencia.com
escuelalsejaen.es
esic.edu
esmelux.com
espirituosos.es
espumaamedida.com
espumaencasa.es
estilobano.es
estudia-en-espana.com
etiden.com/ES
etiquetascompatibles.com
eurekaelectrodomesticos.es
euroair.es
eurocampus.es
euroformac.com
europalet.com
europeanquality.es
euroredispharma.es
euskaltel.com
evadium.com

evaneos.es
eventum.shop
examenaptis.es
exoticca.com
expondo.es
factorialhr.es
factorymail.es
facturascloud.com
familiarados.com
farmacia-frias.com
farmacialastablas.es
farmaciaindustria.es
farmaindustria.es
farmapiscina.es
farmasanic.com
farmasky.com
farmasoler.com
farmaten.com/es
ferrokey.eu
fidea.es
fiestacredito.es
filatelia.shop
filatelialopez.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

filober.com
finanbest.com
finandon.com/es
findecursocollegio.com
findirect.es
fisaude.com
fitnessdigital.com
fitshop.es
flobers.com
fmabogados.com
fnac.es
foc.es
fontactiv.es
formacioncarpediem.com
formantia.es
foscam.es
foxbuy.es
francobordo.com
freshcommerce.es
fritsat.com
frutascharito.es
frutasnievesonline.com
fulham.es

fundeen.com
fundgrube.es
funtastyc.es
funtastyc.pt
furnet.es
futbolmania.com
futurvia.es
galeriadelcoleccionista.com
gallinablanca.es
garciavalero.es
garrampa.es
gaulan.es
gayubo.com
gbbravo.com
geekmarket.tech
geoinnova.org/cursos
geoq.es
gestcredit.es
giecanarias.com
gimh.es
glasschemicals.net
globalnetcb.com
globaltel.es

goldenpark.es
gomibo.es
gonvi.com
gonzalezvera.com
greenplanetshop.com
grupocfi.es
grupopoolplus.com
gsoft.es
guiajuiciorapido.com
guiamigracion.com
gianudapropiedad.com
guiarepsol.com
guiasymarcos.es
guiaviviendacajasur.es
guiaviviendakutxabank.es
gullones.es
habbo.es
habilidadesocial.com
habitissimo.es
habitium.com/es
hairextensions-shop.es
happers.es
happers.fr

happers.it
henkel.es
hernandezpsicologos.es
hesperiaschool.com
heymondo.es
heymondo.it
hidrolux.com
hidromasajesecca.com
hiperasia.com
hipercor.es
hipoteca.capital
hipotecas.com
hofmann.es
hogarium.es
holaluz.com
homy.es
honimunn.com
hortum.es
hosteleriauno.es
host-fusion.com
hostingclub.es
houell.com
housers.es

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

hugandclau.com/es
hypnia.es
ibercredit.com
iberdrola.com
iberdrola.es
ibergastro.es
ibericoscasalucas.com
ibericoscumbres.com
iberinform.es
iberoclinic.com
ibizaloe.com
iceditorial.com
icermet.com
ich.es
icomportamiento.com
icreatia.es
idoneo.es
iebschool.com
igan-iluminacion.com/es
igeca.net
ilerna.com/fr
ilerna.es
ilernaonline.it

iliketobuy.es
ilovewine.eu
ilumitec.es
im.education
imaginedeco.es
imdermatologico.com
imorosity.com
infoempresa.com/es-es/es
informa.es
ingeoexpert.com
iniciativasempresariales.com
inoncology.es
institutoisaf.es
instrumentacion-metrologia.es
interflora.es
internacionalweb.com
invitra.com
ionos.es
ipgsoft.com
irma-trade.com
iruki.es
i-run.es
isciberseguridad.es

islamicfundraising.com
jamonescasabautista.com
jamonescinasdesalamanca.com
jazzmessengers.com/es
jazztel.com
jdoposicionesdejusticia.es
jig.es
jocca.es
johnsonsbaby.es
joyeriacilveti.com
joyeriainaki.es
joyeriaoliva.com
jpc-formacion.com
jubilatucasa.com
juegosmalabares.com
juegosonce.es
just-eat.es
kaaten.com
kaiserkraft.es
kallu.es
kapitalinteligente.es
kelisto.es
keter.com/es-es

kitres.com
kiwoko.com
kreditweb.com
kurkea.com
kyeroo.com
laburratinagastronomia.com
lacasadelalampara.com
lacasadelectrodomestico.com
lacasadeljamon.com.es/es
lacasadelosdisfraces.es
lacentraldelperfume.com
ladespensa.es
lafabricademosquiteras.com
lafarmaonline.com
lafede.es
lajaboneriaagranel.es
lamejornaranja.com
lamparas.es
lanzaloe.com/es/
laobra.es
laoficinaonline.es
laoportunidad.com
laranaconpelo.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

laredoute.es
larrabe.com
lasandecoracion.es
latiendadecolchones.com
latiendadelagricultor.com
latiendadelapicultor.com
latiendadelcafe.es
latiendadepeluqueria.com
latiendaencasa.es
latiendahome.com
latiendasomnium.es/app
latiendawapa.com
lavanguardia.com
lavozdegalicia.es
lawandko.com/es
LeasePlanGo.es
lecuine.com
lego.com/es-es
lentesdecontacto365.es
letslab.es
letslab.fr
letslab.it
letslaw.es

libertadsindeudas.com
liceo-europeo.es
lidl.es/es
life5.es
linguafranca.es
livall.es/es
locompramos.es
locuradigital.com
lonbali.com/es
loreal.com/es-es/espana
loteriabarquillo10.es
lotopia.com
lowi.es
lubricantesweb.es
luisalpha50.com
lumion.es
lunatextil.es
lusini.com/es-es
mabisy.com
macnificos.com
mad.es
maderagarden.es
maderasaguirre.com

maderasplanes.com
mahen.es
mahou.es
mahou-sanmiguel.com/tienda
mainmarket.shop
maltec.es
mamasparasiempre.com
mamparasdefabrica.com
manomano.es
mantia.es
maquillalia.com
maquinasvendingsegundamano.com
marcaropa.com
mariscosenhuelva.com
mariscosislascies.es
mariskito.com
marketplace.scrapad.com
marube.es
mascotaplanet.com
masmovil.es
masmusculo.com
matcarrelage.com/es
materialescolar.es

maxcolchon.com
maximaformacion.es
maxmovil.com
mayoral.com
mederinutricion.com
mediamarkt.es
mediaset.es
medicaloptica.es
medicamentos-innovadores.org
medicapanamericana.com/es
medinaoliva.es
megacalzado.com
megataller.com
melendos.es
menorcalines.com
mentalhub.es
mercadescanso.es
mercapool.com
merceriabotton.es
merindadesplaza.es
merkahome.com
merkamueble.com
metaenergia.ai

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

mi-arte.es
midcar.net
mielectro.es
migestoriaonline.es
mig-prisma.com
milfshakes.es
mimale.com
minspira.com
mipelletymas.com
mipoliza.es
miposicionamientoweb.es
mister-cook.com
misterwils.com
misumiller.es
mitaxi.net
mitele.es
mobbec.com
mobiocasion.com
modalia.com
moeve.es/es
moevegloabal.com/es
moises-showroom.com
molde.eus/es/Inicio

momamodels.com
money24.es
moneyman.es
monopolycasino.es
monouso.es
moodenergi.com/es
moquembala.es
moqueplast.es
moqueplast.fr
mordestefoods.com
mosquiteras.org
motecoelectric.com
motoblouz.es
movelia.es
movileo.com
moviloff.es
movistar.es
movvil.com
mrfinan.com/es
mthsl.com
muchoneumatico.com
muebles.es
muebles-exterior.com

muebles-hosteleria.es
mundo-r.com
mundo-surf.com
munnviajes.com
musicopolix.com
mvaseguradores.com
myadnlab.com/es
mydance.zone
mytile.online
naisa.es
naturalworlddeco-shop.com
naturcanin.com
nautia.net
navascenter.es
navidul.es
negligenciasmedicas.legal
nemuru.com
nerinatextiles.com
nersolar.es
nestlefamilyclub.es
neumaticosalmejorprecio.com
neumaticostorrevieja.es
neumaticosylubricantesonline.com

nilmoto.com
niusdiario.es
nivea.es
nivelacionceramica.com
nosoloherramientas-tienda.es
notecopies.es
novainteria.es
novaluz.es
nrsgateway.com
nuevoelectro.com
nuevosedificios.es
numismaticasaetabis.com
nutritienda.com
O2online.es
obrasnuevas.com/
octopusenergy.es
odontofinancia.com
oferta2013.com
oficinasmontiel.com
ofisillas.es
ofitipo.com
ogilvy.es
oilifesostenible.online

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

okaaspain.com
okaaspain.com/en
olisticscience.com
olivizate.com
ondamania.com
onedirect.es
onlinemaletas.com
onlytenis.com/es
openbank.es
operarme.es
opostar.es
optikool.es
orange.es
orbitadigital.com
orcalmaquinaria.es
ordesakids.com
ordesalab.com
orecada.es
ortoprano.es/tienda
orulac.com
oscaro.es
outletjoyeria.com
outlet-piscinas.com

owash.cool
oyaabogados.com
ozolive.com
ozonohogar.com
ozonoysalud.com
padelmba.com/es
paellersypaellerasroger.com
paganidesignes.com
paletsonline.com
papanoelenlaponia.com
paracolgar.com
parafarmasdelatlantico.es
paratureforma.com
paroidedoucherh.fr
pass.carrefour.es
pauforner.com
pcexpansion.es
pegatinea.com
pelo10.com
peoplesapiens.es
pepewatch.com
pequeneques.es
pereiraescudero.es

perfumesclub.com
perfumesloewe.com/es/es_ES
perpetual.fitness
personalizatufunda.es
peymar-muebles.com
pharmabuy.es
pharmabuyotc.com
pharmanagement.org
pharmaventilus.com
phonegest.com
phonemadrid.com
piensoymascotas.com
pierrechimen.com
pisamonas.co.uk
pisamonas.es
pisamonas.fr
pisamonas.it
pisamonas.pt
piscihome.es
piscinasathena.com
piscinasdefibra.com
piscinasdesmontables.com
pixum.es

plannegocios.com
plantillasmil.com
plasticomania.com
plusquampharma.shop/es
pmkideas.com
polipiel.com
polizamedica.es
poolaria.com
popularlibros.com
portal.cajasur.es
portal.kutxabank.es
portatilmovil.com
portobellostreet.es
posizionate.com
possum.es
pre.solomamparas.es
prendasdesechables.com
preslo.com/es
prestamo.capital
prestamos.suitaprest.com/Ind-prestamos-hipotecarios-cpl
preventecsl.es
primeriti.es
privilegiosencompras.es

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

prodat.es
productosdeteruel.es
promod.es
promofarma.com/es
promofarma.com/medicamentos
protec-sai.es
publiesp.es
puertas-euro-block.com
puntoneutro.net
pymeactual.es
pymelegal.es
pymes.com
qchara.es
qualityfields.es
qubbos.es
queramic.com/es
queramic.com/fr
quimicaonline.repsol.com
quimipool.com
quirinobrokers.com
quirumed.com/es
r4.com
rackonline.es

raisin.es
rajapack.es
realbites.es
realmadrid.com
recambiosdepiscinas.com
recambiosdiez.com
recambiosmovil.com
recoverylabs.com
recuperadeudas.com
regalame.io
registrolei.es
rehabilitaweb.es
reivgen.com
relojeriajoyeria.com
relojesdelujotop.com
relojesexclusivos.com
relojes-japoneses.com
renthosteleria.es
reparatudeuda.es
repavar.com
reproduccionasistida.org
repsol.com
repsol.es

reservas.hoteldirecto.es
retamarealestate.com
retrofootball.es
revitex.com
ritel.es
roams.es
ro-des.com
rodesrecambios.es
rstenis.com
rubio.net
runawayexperiences.com/es
ruralregionalmurcia.ruralvia.com
ruralteruel.com
sainthonore.es
saludonnet.com
salunatur.com
sanitino.es
sanmiguel.com/es
sanofi.es
scoolinary.com
scrapad.com
sdelsol.com
securame.com

securfix.es
sedalinne.com
segurfer.es
segurgama.com
segurojoven.com
seguros.elcorteingles.es
segurosdenautica.com
segurosdesalud-presupuestos.es
segurosescriba.com
senassur.es
sensabien.com
senyals.com
seosem.es
serhsequipments.com
serrats.com
serrats.com/recetas
servitoro.com/es
seur.com
sewan.es
sfera.com/es
sfe-solar.com
shaulaconfort.com
shipius.com

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

shop.biolaster.com/es
shoppiday.es
shoppinginibiza.com/en
shoppinginibiza.com/es
showroomprive.es
siemens-home.bsh-group.com/es
simyo.es
sincomisiones.org
sindeudagroup
singularity-experts.com
singularu.com
siniestrauto.com
sistemas24h.com
sluciaconstruccion.com
smart-commerce.es
smartfoodyanuq.com
socel.es
socialbar.es
sofaclub.es
sofascamascruces.com
sofavalencia.com
sofkredit.com
solaremobility.com/en

solocochelectrico.es
solocruceros.com
soloepis.com
solucioneshosteleras.com
solysol.com.es
sombroshop.es
sospacientes.com
soy.es
soydecampo.com
soytucurso.com
spabul.com
spadenicor.com
sprintersports.com
sregalo.com
staminamarketing.com
stimuluspro.com
storepharmadus.com
structuralia.com
suitaprest.com
suitaprest.com/en
sunglassesrestorer.es
sunmarket.es
suop.es

superbaño.es
superbelen.es
supermercado.eroski.es
supersoundone.com
susavila.com
synestiabiology.com
syniva.es
tablerostricapa.com
tarumbo.com
tatianagreen.com
tbwa.es
tdtprofesional.com
techluz.com/es
tecnicomovil.es
tectake.es
teenvio.com
telecable.es
telecinco.es
telecoming.com
telemadrid.es
tenerifefontaneria.com
tengoloquequieres.com
tenkey.es

terrenos.es
thebath.es
thebathpoint.com
thebestferry.com
thegrandwines.com
thepipemarket.es
theticketcompany.es/es
tienda.capilarea.com
tienda.emtmadrid.es
tienda.fisaude.com
tienda.foncal.es
tienda.ietres.com
tienda.jamonesvallejo.com
tienda.museothyssen.org
tienda.pequeneques.es
tienda.svenson.es
tiendabiomasa.com
tiendacepsa.com
tiendaconsultoraformacion.es
tiendadeglobos.com
tiendalenovo.es
tienda-medieval.com
tiendaonline.almiclub.es

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

tiendareco.com
tiendasigloxxi.es
tifon.es
tocamadera.es
todoelectro.es
todoenbaños.com
todoesquelas.com
todollantasshop.net/es/
todollantasshop.net/pt
todoluz.es
todomueblesdebano.com
todonumismatica.com
todoparareformas.es
todopila.es
todopuertas.net
todoslots.es
tolens.com
tomachocolate.es
tomaticket.es
topdormitorios.com
topllaves.com
topmovilbenalmadena.com
totto.es

tottob2b.eu
tradeinn.com
trafik.eu
transgl.com
trasmapi.com
traviesasecologicas.com
trcactivos.com
tribunaevents.com
trofeosport.com
ttasl.com
tu.com
tualarmasincuotas.es
tucasaceramica.es
tudecora.com
tumedico.es
tumejority.com
tumejorprestamo.com
tuotroestanco.com
tupeluqueriaonline.com
tuposicionamientoweb.net
turiago.es
turismoysalud.es
turronesydulces.com

tusclasesparticulares.com
tusolucionhipotecaria.com
tutete.com
tutiendaenergetica.es
tuttoconfortmurcia.com
twinhogar.com
uci.com
ucimortgages.com
ullapopken.es/es
unancor.com
unavidaonline.com
uppers.es
up-spain.com
urbanitae.com
usopack.com
valecuatro.com
valenciasindeuda
vapo.es
variplus.es
vecosnucoceutical.com
veepee.es
vegao.es
veluxshop.es

ventadeproductosdelimpieza.es
ventanas.es
vern.properties
versus.es
vertbaudet.es
viajacontufamilia.com
viajacontuhijo.com
viajeteca.net
viasubasta.com
vibefarma.com
vinosconcaracter.com
vinoteca.es
vipelin.es
vipreformas.es
visiondirect.es
visomacs.com
vivelibro.com
vivirconfibrosispulmonar.com
vivolabs.es
vivus.es
vivusonline.es
vodafone.es
vosso.es

ENTIDADES ADHERIDAS

A 31.12.2024

voz.com

vrbo.com/es-es

wandoo.es

wannme.com

watermelonmarketing.com

wausms.com

waysit.es

webdahidromassagem.com/pt

webdelhidromasaje.com

webdelhydromassage.com

webdellidromassaggio.com

webmancha.com

webpilots.com

wecity.io

wonderflip.com

wonduu.com

xtrared.com

xtremmaker.es

yayimartin.com

yeklan.com

yerse.com

yobingo.es

yocasino.es

yofindo.com

yoigo.com

yosports.es

yukane.es

yumping.com

yves-rocher.es

zacaris.com

zapateriaminelli.com

zapattu.es

zinkdirect.com

zooplus.es

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Estamos a tu disposición para atender cualquier consulta o responder tus dudas y comentarios en los medios que encontrarás a continuación.

Si necesitas más información puedes



enviarnos un email

Dudas generales
info@confianzaonline.es

Dudas sobre adhesión
atencionsocio@confianzaonline.es

Dudas sobre reclamaciones
tramitacion@confianzaonline.es

Dudas sobre evaluaciones
evaluaciones@confianzaonline.es



llamarnos al teléfono
91 309 13 47



o escribirnos en nuestras
Redes Sociales



MEMORIA ANUAL
2024
confianzaonline.es