

## CAP DE L'ESTAT

**3626** *CORRECCIÓ d'error de la Llei 52/2003, de 10 de desembre, de disposicions específiques en matèria de Seguretat Social.* («BOE» 50, de 27-2-2004.)

Havent advertit un error en la Llei 52/2003, de 10 de desembre, de disposicions específiques en matèria de Seguretat Social, publicada en el «Butlletí Oficial de l'Estat» número 296, d'11 de desembre de 2003, i en el suplement en català número 25, de 16 de desembre de 2003, es procedeix a fer-ne la rectificació oportuna referida a la versió en llengua catalana:

A la pàgina 5033, segona columna, article 12.Dos, modificació de l'article 104.1 del text refós de la Llei general de la Seguretat Social, tercer paràgraf, on diu: «...per treballadors que han de prestar...», ha de dir: «...per treballadors que prestin...».

## MINISTERI DE LA PRESIDÈNCIA

**3632** *REIAL DECRET 292/2004, de 20 de febrer, pel qual es crea el distintiu públic de confiança en els serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic i es regulen els requisits i el procediment de concessió.* («BOE» 50, de 27-2-2004.)

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), presta una atenció especial als codis de conducta, i estableix la previsió que se'n fomenti l'adopció.

Així mateix, a l'article 16.2 l'esmentada Directiva disposa que es fomenti la participació de les associacions o organitzacions que representin els consumidors en la redacció i l'aplicació dels codis de conducta que afectin els seus interessos, i afegeix que, quan sigui adequat, a fi de tenir en compte les seves necessitats específiques, s'ha de consultar les associacions que representin els discapacitats.

En transposició del que disposa la norma comunitària i atès que els codis de conducta són un instrument d'autoregulació especialment apte per adaptar les exigències legals a les característiques específiques de cada sector, l'article 18 de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, estableix que les administracions públiques han d'impulsar l'elaboració i l'aplicació de codis de conducta voluntaris per part de les corporacions, associacions o organitzacions comercials, professionals i de consumidors en les matèries que regula la Llei esmentada.

Aquests codis poden versar, en particular —segons el precepte esmentat—, sobre els procediments per a la detecció i retirada de continguts il·licits i la protecció dels destinataris davant la tramesa per via electrònica de comunicacions comercials no sol·licitades, així com sobre els procediments extrajudicials per a la resolució dels conflictes que sorgeixin per la prestació de serveis de la societat de la informació.

En l'elaboració dels codis esmentats, s'ha de garantir la participació de les associacions de consumidors i usua-

ris i la de les organitzacions representatives de persones amb discapacitats físiques o psíquiques, quan afectin els seus respectius interessos.

També el Pla estratègic de protecció al consumidor per al període 2002-2005, adoptat per la 15a Conferència Sectorial de Consum, celebrada el 9 de juliol de 2001, i amb l'objectiu d'impulsar, des de les administracions de consum, la concertació, l'acord i la mediació entre representants dels consumidors i usuaris i dels sectors econòmics, havia previst el foment de codis de conducta elaborats conjuntament entre sectors i associacions de consumidors que incloguin la creació d'un comitè de seguiment en el qual participin representants dels consumidors i usuaris, així com la imposició de sancions en cas d'incompliment (expulsió de les associacions del sector, publicitat de la infracció, etc.), i la possibilitat de comunicació a les administracions competents per a la incoació i execució, si s'escau, de l'expedient sancionador corresponent.

D'altra banda, la Llei 34/2002, d'11 de juliol, impulsa l'adopció de procediments extrajudicials de resolució de conflictes, en particular, en les relacions amb els consumidors, el sistema arbitral de consum, ja que considera que aquest és un procediment àgil, senzill i eficaç per a la resolució de les controvèrsies que sorgeixen en les relacions de consum articulades per mitjans electrònics, especialment després de ser habilitades les fórmules per administrar l'arbitratge a través de mitjans telemàtics.

Així, la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, estableix a l'article 32 que el prestador i el destinatari de serveis de la societat de la informació poden sotmetre els seus conflictes als arbitratges que preveu la legislació d'arbitratge i de defensa dels consumidors i usuaris i als procediments de resolució extrajudicial de conflictes que s'instaurin per mitjans de codis de conducta o altres instruments d'autoregulació.

Específicament, la disposició addicional tercera de la Llei esmentada disposa que el prestador i el destinatari de serveis de la societat de la informació poden sotmetre els seus conflictes a l'arbitratge de consum, mitjançant l'adhesió d'aquells al sistema arbitral de consum. A aquest efecte, la norma assenyala que la Junta Arbitral Nacional de Consum i aquelles altres d'àmbit territorial inferior que estiguin autoritzades a fer-ho per l'Institut Nacional del Consum poden dirimir els conflictes plantejats pels consumidors d'acord amb el que disposa el Reial decret 636/1993, de 3 de maig, pel qual es regula el sistema arbitral de consum, a través de mitjans telemàtics.

Amb l'objectiu de fomentar la utilització de codis de conducta en l'elaboració dels quals participin les associacions de consumidors i usuaris que utilitzin el sistema arbitral de consum o altres sistemes extrajudicials de resolució de conflictes amb els consumidors que respectin els principis que estableix la normativa comunitària, la disposició final vuitena de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, preveu que en el termini d'un any des de la seva entrada en vigor el Govern aprovi un distintiu que permeti identificar els prestadors de serveis adherits a aquests codis.

Aquest Reial decret desplega la previsió que conté la disposició final vuitena de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, per a l'aprovació d'un distintiu d'identificació dels codis de conducta que ofereixin determinades garanties als consumidors i usuaris.

El distintiu públic de confiança que es crea pretén servir de guia perquè els consumidors i usuaris puguin discernir, dins del conjunt de segells i codis nascuts de l'autonomia privada, els que incorporin garanties que proporcionin un elevat nivell de protecció dels seus drets.

En aquest sentit, aquest Reial decret recull els requisits ja establerts a la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de

serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic, referits a la participació del Consell de Consumidors i Usuaris en la seva elaboració i en els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes admissibles, és a dir, el sistema arbitral de consum o qualsevol altre sistema de resolució extrajudicial de conflictes que figuri a la llista que publica la Comissió Europea sobre sistemes alternatius de resolució de conflictes amb consumidors i que respectin els principis que estableix la normativa comunitària, continguts bàsicament en la Recomanació de la Comissió, de 30 de març de 1998, relativa als òrgans responsables de la solució extrajudicial dels litigis en matèria de consum i disposicions concordants, i en la Recomanació de la Comissió, de 4 d'abril de 2001, relativa als principis aplicables als òrgans extrajudicials de resolució consensual de litigis en matèria de consum.

Igualment, el text posa un èmfasi especial en la conformitat del codi adoptat amb la legislació vigent; en la precisió del seu contingut, que ha d'abordar aspectes determinants de la confiança dels consumidors i usuaris en els serveis de la societat de la informació; en la inclusió de garanties que aportin un valor afegit respecte a la regulació jurídica, i en la previsió de mecanismes d'autocontrol o seguiment de l'aplicació del codi. Així mateix, exigeix l'actualització periòdica dels codis que hagin obtingut el distintiu públic de confiança, per assegurar l'adequació permanent a l'ordenament jurídic i a l'evolució dels serveis de la societat de la informació.

Finalment, aquest Reial decret encomana a l'Institut Nacional del Consum l'atribució del distintiu i la supervisió del manteniment de les condicions que s'hi refereixen.

En la tramitació d'aquest Reial decret s'ha consultat les comunitats autònomes i s'ha escoltat el Consell de Consumidors i Usuaris.

En virtut d'això, a proposta dels ministres de Sanitat i Consum i de Ciència i Tecnologia, amb l'aprovació prèvia de la ministra d'Administracions Públiques, d'acord amb el Consell d'Estat i amb la deliberació prèvia del Consell de Ministres en la reunió del dia 20 de febrer de 2004,

DISPOSO:

## CAPÍTOL I

### Disposicions generals

#### Article 1. *Objecte.*

Aquest Reial decret té per objecte crear el distintiu que poden mostrar els prestadors de serveis que s'adhereixin a codis de conducta que compleixin les condicions que preveu el capítol II d'aquest Reial decret, en compliment del que preveu la disposició final vuitena de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic.

Així mateix, aquest Reial decret estableix les condicions que han de complir aquests codis de conducta, la concessió i retirada del distintiu i el procediment aplicable.

#### Article 2. *Denominació i forma del distintiu.*

Aquest distintiu es denomina «distintiu públic de confiança en línia». El format és el que figura a l'annex.

#### Article 3. *Àmbit d'aplicació.*

Aquest Reial decret és aplicable a les corporacions, associacions o organitzacions comercials, professionals i de consumidors que adoptin codis de conducta des-

tinats a regular les relacions entre prestadors de serveis de la societat de la informació i els consumidors i usuaris, quan l'adhesió als codis concedeixi el dret a l'ús i administració del «distintiu públic de confiança en línia».

Aquesta norma s'aplica, així mateix, als prestadors de serveis de la societat de la informació que facin ús del distintiu.

## CAPÍTOL II

### Requisits dels codis de conducta

#### Article 4. *Àmbit i contingut dels codis.*

1. Els codis de conducta d'àmbit nacional o superior regulats per aquest Reial decret han d'estar redactats en termes clars i accessibles.

2. A més de la resta dels requisits exigits en aquest Reial decret, els codis de conducta han de respectar la legalitat vigent i incloure, com a mínim, amb suficient grau de precisió:

a) Les garanties concretes que ofereixen als consumidors i usuaris que millorin o incrementin les reconegudes per l'ordenament jurídic.

b) Un sistema de resolució extrajudicial de conflictes d'entre els previstos a l'article 7.

c) Els compromisos específics que assumeixen els prestadors de serveis adherits en relació amb els problemes concrets plantejats als consumidors i usuaris del sector, identificats segons la informació dels promotors del codi i la que, a l'efecte, els facilitin les associacions de consumidors i les administracions públiques sobre les reclamacions presentades pels consumidors i usuaris.

d) L'àmbit de les activitats del prestador de serveis sotmeses al codi, que, almenys, ha d'englobar alguna de les àrees següents: les comunicacions comercials o la informació precontractual, la contractació i els procediments de solució de queixes o reclamacions, quan aquests siguin diferents dels sistemes de resolució extrajudicial de conflictes als quals es refereix l'article 7.

3. Aquests codis de conducta han de tenir en compte la possibilitat d'adhesió al codi de prestadors de serveis que no siguin membres de l'entitat promotora, sempre que l'activitat que aquests portin a terme estigui inclosa en l'àmbit del codi.

#### Article 5. *Compromisos addicionals.*

1. Sense perjudici de qualsevol altre compromís que puguin establir les entitats promotores dels codis de conducta que regula aquest Reial decret, aquests poden contenir previsions específiques sobre:

a) El grau d'accessibilitat als continguts dels consumidors i usuaris que tinguin alguna discapacitat o els d'edat avançada, d'acord amb els criteris d'accessibilitat generalment reconeguts, així com els calendaris adoptats per a l'establiment de mesures addicionals.

b) Les mesures concretes adoptades en matèria de protecció dels menors i de respecte a la dignitat humana i als valors i drets constitucionalment reconeguts.

c) L'adhesió a codis de conducta sobre classificació i etiquetatge de continguts. En aquests casos, s'ha de facilitar informació completa sobre els codis.

d) Les instruccions sobre els sistemes de filtratge de continguts utilitzables en les relacions amb els prestadors de serveis.

e) Els procediments previstos per comprovar que els prestadors de serveis compleixen les condicions exigides per a l'adhesió al codi de conducta i la utilització del distintiu.

2. Les entitats promotores dels codis de conducta han d'impulsar que els prestadors de serveis adherits ofereixin al consumidor o usuari la possibilitat d'elegir, entre les llengües oficials de la Unió Europea, la llengua en què s'han de fer les comunicacions comercials i, especialment, la informació precontractual i el contracte.

**Article 6. Participació del Consell de Consumidors i Usuaris.**

En l'elaboració i modificació dels codis de conducta que regula aquest Reial decret s'ha de donar participació al Consell de Consumidors i Usuaris. Aquesta participació s'ha d'articular, com a mínim, de la manera següent:

a) Que, amb caràcter previ a la redacció del codi de conducta, les entitats promotores d'aquest posin en coneixement del Consell la seva voluntat d'adoptar-lo, i sol·licitin la col·laboració d'aquest òrgan a través del procediment que s'acordi en cada cas.

b) Que les entitats promotores sol·licitin a les associacions de consumidors i usuaris, a través del Consell, la identificació dels problemes específics del sector, partint de les reclamacions i consultes tramitades per elles, i als efectes que preveu l'article 4.2.c).

c) Que el Consell no emeti motivadament un dictamen desfavorable sobre el contingut definitiu del codi de conducta en el termini d'un mes des que l'entitat promotora ho hagi sol·licitat. La mera formulació d'observacions al codi no suposa l'emissió d'un dictamen desfavorable. El dictamen desfavorable únicament es pot fundar en l'incompliment dels requisits que recullen aquest Reial decret o les normes de protecció als consumidors i usuaris.

**Article 7. Sistemes de resolució extrajudicial de conflictes.**

1. Els codis de conducta que pretenguin obtenir el «distintiu públic de confiança en línia» han d'establir, com a mitjà de solució de controvèrsies entre els prestadors de serveis i els consumidors i usuaris, el sistema arbitral de consum o un altre sistema de resolució extrajudicial de conflictes que figuri a la llista que publica la Comissió Europea sobre sistemes alternatius de resolució de conflictes amb consumidors i que respecti els principis que estableix la normativa comunitària.

2. En els procediments de resolució extrajudicial de conflictes a què fa referència l'apartat anterior, es pot fer ús de mitjans electrònics en la mesura en què ho possibiliti la seva normativa específica i amb les condicions que prevegi.

3. L'adhesió dels prestadors de serveis a un dels sistemes esmentats en l'apartat anterior és requisit necessari per a la incorporació dels prestadors de serveis als codis de conducta.

**Article 8. Supervisió del compliment dels codis de conducta pels prestadors adherits.**

1. Els codis de conducta han d'incloure procediments d'avaluació independents per comprovar el compliment de les obligacions assumides pels prestadors de serveis adherits, i establir un règim sancionador adequat, eficaç i dissuasiu.

2. El procediment d'avaluació que es prevegi, que es pot realitzar íntegrament per mitjans electrònics, ha de garantir:

a) La independència i imparcialitat de l'òrgan responsable de l'avaluació i sanció.

b) La senzillesa, accessibilitat i gratuïtat per a la presentació de queixes i reclamacions davant l'esmentat

òrgan pels eventuals incompliments del codi de conducta i la celeritat en totes les fases del procediment.

c) L'audiència del reclamat i el principi de contradicció.

d) Una graduació de sancions que permeti ajustar-les a la gravetat de l'incompliment. Aquestes sancions han de ser dissuasives, i pot establir, si s'escau, la seva publicitat o la suspensió o expulsió de l'adhesió al codi o a l'entitat promotora, en el cas que es tracti de prestadors de serveis que hi estiguin integrats.

e) La notificació al denunciador de la solució adoptada.

3. Les sancions que s'imposin als prestadors de serveis per incompliment dels codis s'han de notificar a l'Institut Nacional del Consum trimestralment i, si aquestes suposen l'expulsió de l'adhesió al codi o la suspensió dels seus drets, en el termini de cinc dies següents a l'adopció de la sanció.

### CAPÍTOL III

#### Obligacions de les entitats promotores

**Article 9. Obligacions de les entitats promotores dels codis de conducta.**

Les entitats promotores de codis de conducta regulats en aquest Reial decret tenen les obligacions següents:

a) Administrar el «distintiu públic de confiança en línia», i facilitar i gestionar la seva utilització pels prestadors de serveis adherits al codi de conducta adoptat per aquestes i que, d'acord amb el que preveu l'article 7.3, li acreditin la seva adhesió al sistema extrajudicial de resolució de conflictes que preveu el codi de conducta. Les entitats promotores, així mateix, han d'informar l'Institut Nacional del Consum sobre les adhesions al codi de conducta de nous proveïdors de serveis o sobre les baixes, mitjançant la comunicació quinzenal de les variacions produïdes.

b) Mantenir accessible al públic la informació actualitzada sobre les entitats promotores, el contingut del codi de conducta, els procediments d'adhesió i de denúncia davant de possibles incompliments del codi, els sistemes de resolució extrajudicial de conflictes que promou el codi i els prestadors de serveis adherits a aquest en cada moment.

Aquesta informació s'ha de presentar de manera concisa i clara i ha de ser permanentment accessible per mitjans electrònics.

c) Remetre a l'Institut Nacional del Consum una memòria anual sobre les activitats realitzades per difondre el codi de conducta i promoure l'adhesió a aquest codi, les actuacions de verificació del compliment del codi i els seus resultats, les queixes i reclamacions tramitades i el curs que se'ls hagi donat, les sancions imposades i qualsevol altre aspecte que les entitats promotores vulguin destacar.

d) Avaluar periòdicament l'eficàcia del codi de conducta, mesurant el grau de satisfacció dels consumidors i usuaris i, si s'escau, actualitzar-ne el contingut per adaptar-lo als canvis experimentats en la tecnologia, en la prestació i l'ús dels serveis de la societat de la informació i en la normativa que els sigui aplicable.

Aquesta avaluació ha de comptar amb la participació del Consell de Consumidors i Usuaris en els termes que preveu l'article 6 i ha de tenir lloc, almenys, cada quatre anys, llevat que sigui necessari adaptar els compromisos del codi a la modificació de la normativa aplicable en un termini més curt.

Els resultats de l'avaluació s'han de comunicar a la Comissió Europea i a l'Institut Nacional del Consum.

e) Afavorir l'accessibilitat de les persones que tinguin alguna discapacitat o d'edat avançada a tota la informació disponible sobre el codi de conducta.

#### CAPÍTOL IV

##### Concessió i retirada del distintiu

**Article 10.** *Òrgan competent per a la concessió i retirada del distintiu.*

L'Institut Nacional del Consum és l'òrgan competent per a la concessió i retirada del distintiu de confiança que regula aquest Reial decret, així com per vetllar pel manteniment dels requisits que justifiquen el seu atorgament.

**Article 11.** *Atorgament del distintiu.*

1. Les entitats promotores dels codis de conducta regulats en aquest Reial decret han de presentar la sol·licitud davant l'Institut Nacional del Consum, adjuntant-hi una còpia del codi, de la documentació acreditativa de la participació del Consell de Consumidors i Usuaris i, si s'escau, d'haver-se comunicat el projecte de codi a la Comissió Europea.

Així mateix, han d'aportar la documentació relativa a l'adhesió dels prestadors de serveis que l'hagin subscrit al sistema extrajudicial de resolució de litigis que prevegi el codi.

2. L'Institut Nacional del Consum ha de requerir tots els informes que consideri pertinents per valorar l'abast i el contingut del codi de conducta presentat i, en tot cas, amb caràcter preceptiu, l'informe del Ministeri de Ciència i Tecnologia i de la Comissió de Cooperació de Consum; així mateix, pot sol·licitar informe del Servei de Defensa de la Competència quan, per l'abast i el contingut del codi, sorgeixin dubtes sobre si pot afectar negativament la competència. L'Institut Nacional del Consum també ha de sol·licitar l'informe preceptiu del Ministeri d'Economia quan es tracti de codis de conducta que afectin activitats de venda a distància.

3. Per resolució motivada del director de l'Institut Nacional del Consum, s'ha de concedir o denegar el dret a la utilització i administració del «distintiu públic de confiança en línia». La concessió del distintiu s'ha de publicar en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

La resolució pot ser objecte de recurs d'acord amb el que preveu la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

**Article 12.** *Retirada del «distintiu públic de confiança en línia».*

El dret a la utilització i administració del «distintiu públic de confiança en línia» pot ser retirat si les entitats promotores dels codis de conducta reconeguts incompleixen les obligacions que estableix aquest Reial decret. La retirada del dret a la utilització i administració del «distintiu públic de confiança en línia» a una entitat promotora implica la impossibilitat que el puguin utilitzar els prestadors de serveis adherits al codi de conducta.

Així mateix, davant la inactivitat de l'entitat promotora i sense perjudici de les mesures que es puguin adoptar contra ella per aquesta causa, es pot retirar directament l'ús del distintiu als prestadors de serveis que incompleixin manifestament i reiteradament el codi de conducta l'adhesió al qual els confereix aquest dret.

La retirada del distintiu de confiança es tramita mitjançant un procediment contradictori i disposa de l'informe preceptiu de la Comissió de Cooperació de Consum, i es pot adoptar com a mesura provisional la suspensió del dret a utilitzar el distintiu. La resolució per la qual es retiri el distintiu pot ser objecte de recurs d'acord amb el que preveu la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

**Article 13.** *Publicitat del distintiu.*

1. L'Institut Nacional del Consum publica a la seva pàgina d'Internet els codis de conducta als quals es concedeixi el distintiu que regula aquesta norma; la relació de les entitats promotores dels codis i la dels prestadors de serveis adherits; les sancions imposades als prestadors de serveis per incompliment, si són públiques, especialment quan comportin la suspensió o l'expulsió del prestador de serveis del codi o de l'entitat promotora o la retirada del «distintiu públic de confiança en línia», i la direcció establerta per a la presentació de queixes per incompliment dels codis i la dels òrgans de resolució extrajudicial de conflictes previstos en els codis de conducta.

2. Les entitats promotores dels codis de conducta a les quals s'hagi concedit el dret a la utilització i administració del distintiu que regula aquest Reial decret i els prestadors de serveis adherits a aquests codis poden fer servir, tant gràficament com per la seva denominació, el «distintiu públic de confiança en línia» a totes les seves manifestacions internes i externes, incloses les campanyes de publicitat. Tot això sense perjudici del compliment de les obligacions d'informació al consumidor, en particular, en relació amb l'adhesió a sistemes extrajudicials de resolució de conflictes.

3. Les entitats promotores i els prestadors de serveis adherits als codis de conducta han de possibilitar l'accés al contingut del codi i a la direcció habilitada per presentar les queixes i reclamacions a través dels suports informàtics en què s'insereixi el «distintiu públic de confiança en línia».

#### CAPÍTOL V

##### Actuacions de control

**Article 14.** *Actuacions de control.*

Quan la utilització del «distintiu públic de confiança en línia», contravenint al que disposa aquest Reial decret, constitueixi publicitat il·lícita, l'Institut Nacional del Consum i els òrgans competents en matèria de consum de les comunitats autònomes poden iniciar el procediment sancionador o promoure l'exercici de les accions judicials que siguin procedents, d'acord amb el que preveuen la Llei 26/1984, de 19 de juliol, general per a la defensa dels consumidors i usuaris, el Reial decret 1945/1983, de 22 de juny, pel qual es regulen les infraccions i sancions en matèria de defensa del consumidor i de la producció agroalimentària, la Llei 34/1988, d'11 de novembre, general de publicitat, o les respectives lleis autonòmiques.

Disposició transitòria única. *Adaptació dels codis vigents.*

Durant els 12 mesos següents a l'entrada en vigor d'aquest Reial decret, les entitats promotores de codis vigents en la data esmentada poden sol·licitar de l'Institut Nacional del Consum la concessió del «distintiu públic de confiança en línia», acreditant, si s'escau, que s'ha comunicat el projecte modificat a la Comissió Europea.

En aquests casos, no és exigible la notificació prèvia al Consell de Consumidors i Usuaris que preveu l'article 6.a), i és suficient que es requereixi la col·laboració de l'òrgan esmentat, a través del procediment que en cada cas s'acordi, per a la realització de les adaptacions necessàries per complir els requisits que exigeix aquest Reial decret.

**Disposició final primera. Títol i habilitació competencial.**

Aquest Reial decret es dicta a l'empara de l'article 149.1.1a, 6a, 8a i 21a de la Constitució i en execució del que disposa la disposició final vuitena de la Llei 34/2002, d'11 de juliol, de serveis de la societat de la informació i de comerç electrònic

**Disposició final segona. Facultat d'aplicació.**

Es faculta el president de l'Institut Nacional del Consum per adoptar les resolucions necessàries per a l'aplicació del que disposa aquest Reial decret, en particular les que possibilitin la gestió íntegra dels procediments que aquest preveu mitjançant la utilització de tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques, d'acord amb el que preveu el Reial decret 263/1996, de 16 de febrer, pel qual es regula la utilització de tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques per l'Administració General de l'Estat, en la redacció que en fa el Reial decret 209/2003, de 21 de febrer, pel qual es regulen els registres i les notificacions telemàtiques, així com la utilització de mitjans telemàtics per a la substitució de l'aportació de certificats pels ciutadans, i disposicions concordants i complementàries.

Les resolucions del president de l'Institut Nacional del Consum a què es refereix el paràgraf precedent es publiquen en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

**Disposició final tercera. Entrada en vigor.**

Aquest Reial decret entra en vigor l'endemà de la publicació en el «Butlletí Oficial de l'Estat».

Madrid, 20 de febrer de 2004.

JUAN CARLOS R.

El vicepresident segon del Govern  
i ministre de la Presidència,  
JAVIER ARENAS BOCANEGRA

#### ANEXO



Denominació: distintiu públic de confiança en línia.

Construcció gràfica: una figura vertical constituïda per quatre rectangles iguals de 45 mm de base per 20,25 mm d'altura. Les mesures totals exteriors inclosos els quatre elements són 45 mm de base per 81 mm d'altura. El segon requadre conté una imatge mixta representativa de l'expressió abreujada de l'arrova i el logotip d'Arbitratge de Consum.

Els rectangles superior i inferior contenen els textos següents: el superior «Confiança en línia» i l'inferior «Prestador adherit», tots dos en majúscules. L'expressió «Prestador adherit» se substitueix per «Codi de conducta» quan el logotip sigui utilitzat per l'entitat promotora del Codi. El tercer requadre és un espai en blanc per situar-hi diferents logotips.

Tipografia: helvètica, en la seva versió normal amb un cos de lletra 22, interlínia sòlida i escala horitzontal 100.

Colors: taronja i negre. El primer, compost per: magenta 42%, groc 76% i el segon, negre base. El logotip descrit més amunt figura calat en blanc sobre el fons taronja.

Totes les línies que formen el conjunt són en color negre de 0,5 punts.

**3633** REIAL DECRET 294/2004, de 20 de febrer, pel qual es modifica el Reial decret 1561/1995, de 21 de setembre, sobre jornades especials de treball, pel que fa al temps de treball en l'aviació civil. («BOE» 50, de 27-2-2004.)

Fent ús de les possibilitats que el Tractat de la Comunitat Europea reconeix al diàleg social, els interlocutors socials europeus del sector del transport aeri, l'Associació of European Airlines (AEA), l'European Transport Workers' Federation (ETF), l'European Cockpit Association (ECA), l'European Regions Airline Association (ERA) i la International Air Carrier Association (IACA), van signar el 22 de març de 2000 un Acord europeu sobre l'ordenació del temps de treball del personal de vol en l'aviació civil. Mesos després, el Consell de la Unió Europea va adoptar la Directiva 2000/79/CE, de 27 de novembre de 2000, l'objecte de la qual és donar aplicació a l'Acord esmentat.

La Directiva i l'Acord que s'hi inclou com a annex s'adrecen a millorar la seguretat i la salut del personal de vol en l'aviació civil, sector que comprèn no només l'activitat de transport aeri, sinó també els altres treballs aeris que per executar-los requereixen la utilització d'una aeronau.

Al costat d'això, la Directiva 2000/34/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 22 de juny de 2000, per la qual es modifica la Directiva 93/104/CE del Consell, relativa a determinats aspectes de l'ordenament del temps de treball, ha inclòs en l'àmbit d'aplicació de la Directiva esmentada determinats sectors i activitats anteriorment exclosos de la Directiva, entre aquests, el transport aeri. No obstant això, aquesta inclusió només és efectiva per al personal de terra relacionat amb el trànsit aeri, atès que al personal de vol li són aplicables les disposicions més específiques incloses a la Directiva 2000/79/CE.

Això suposa que la regulació del temps de treball dels treballadors de l'aviació civil, en l'àmbit comunitari, s'inclou en normes diferents en funció del col·lectiu de què es tracti: el personal de terra queda inclòs a la Direc-