

A woman with dark hair, wearing a yellow top and a bracelet, is looking intently at a screen. She is holding a grey remote control with her right hand. The scene is framed by a white, stylized, curved border. The background is a solid red color.

GUÍA DEL USUARIO DE MEDIOS AUDIOVISUALES

Edita: Consejo Audiovisual de Navarra

Diseño: Camarena EPC

Imprime: Ona Industria Gráfica

Índice

Presentación	2
Derechos de los usuarios de medios audiovisuales	3
Cómo ejercer estos derechos	11
Quién defiende estos derechos	12
El proceso de una reclamación	14



Presentación

Los poderes públicos tienen la obligación de proteger de manera general la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios. Asimismo deben promover su información y educación, fomentar sus organizaciones y oírles en las cuestiones que puedan afectarles.

Los telespectadores y radioyentes no son una excepción a este respecto. Como usuarios de servicios de radio y televisión, están amparados por una serie de derechos reconocidos por la Constitución y desarrollados en la normativa vigente. El inconveniente es que esta reglamentación es abundante y se encuentra dispersa, lo que dificulta a los ciudadanos su conocimiento.

El objetivo de esta Guía es recopilar los principales derechos y presentarlos de manera sencilla y comprensible, para que los ciudadanos los conozcan y sepan los pasos que hay que dar cuando se considere que no han sido respetados.



Derechos de los usuarios de medios audiovisuales

1. Derecho a la protección de los valores constitucionales

El contenido de las emisiones de los medios audiovisuales debe ser respetuoso con los valores y principios que se contienen en la Constitución Española. En particular, su actividad debe ajustarse a los siguientes principios:

- › Respeto a la dignidad de la persona, a sus derechos, y al libre desarrollo de su personalidad. No fomentar el odio, el desprecio, la violencia o la crueldad.
- › Respeto al principio de igualdad, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de raza, género, religión, nacionalidad, opinión o cualquier circunstancia personal o social.
- › Respeto al honor, la intimidad personal y familiar y la propia imagen, así como a la rectificación de informaciones inexactas sobre hechos que la aludan.
- › Protección de la juventud y la infancia de acuerdo con la normativa vigente.





2. Derecho de rectificación

- > Toda persona, natural o jurídica, tiene derecho a rectificar la información difundida, por cualquier medio de comunicación social, de hechos que le aludan, que considere inexactos y cuya divulgación pueda causarle perjuicio.
- > Podrán ejercer el derecho a rectificación el perjudicado, aludido o su representante y, si hubiese fallecido aquél, sus herederos o los representantes de éstos.

3. Derecho de acceso

- > La sociedad civil en su pluralidad, conforme a criterios de representatividad y atendiendo al respeto a las minorías, tiene el derecho a acceder y a participar en los medios audiovisuales. Este derecho de acceso debe procurarse especialmente a los medios de comunicación públicos y a los programas de interés social y de formación.

- › Los medios audiovisuales tienen la obligación de difundir espacios de relevancia y de interés social que favorezcan la cohesión y la vertebración de una opinión pública fundamentada.
- › Para llevar a cabo su papel de servicio público, los medios tienen que garantizar la posibilidad de acceso universal a una oferta audiovisual, plural en sus contenidos y tecnológicamente adelantada.

4. Derecho a recibir una información veraz

- › La información difundida por los medios audiovisuales tiene que ser veraz y contrastada; plural desde el punto de vista social, cultural y político, y objetiva en el sentido que separe adecuadamente la información de la opinión.
- › Los medios audiovisuales tienen que diferenciar los mensajes publicitarios, promocionales y de televenta del resto de los contenidos audiovisuales.





5. Derecho de información de los telespectadores

- > La ciudadanía tiene derecho a recibir información sobre la programación de las diferentes cadenas con suficiente antelación. Esta información debe ir más allá de la programación, alcanzando al contenido de los programas, en definitiva una información sobre las características esenciales de los productos y servicios que se le ponen a su disposición, que les permita una elección consciente y una utilización racional y satisfactoria.
- > Sólo serán posibles las modificaciones en la programación anunciada que sean consecuencia de sucesos ajenos a la voluntad del operador de televisión y que no hubieran podido ser razonablemente previstas en el momento de hacerse pública la programación.
- > La ciudadanía tiene derecho a estar informada sobre la calificación orientativa de los programas emitidos por televisión, con el objetivo de conocer la mayor o menor idoneidad de esos contenidos para los menores. Los operadores deberán señalar esta calificación al principio de cada programa y a la vuelta de publicidad de la manera que establece la normativa.

6. Derecho a la salud y a la seguridad

- > La comunicación audiovisual no debe poner en peligro, de manera general, la salud física y psíquica de las personas.
- > Concretamente, los medios audiovisuales no deben emitir conductas que fomenten, directa o indirectamente, el consumo de tabaco, alcohol, drogas, medicamentos o tratamientos médicos.
- > Asimismo, de manera general, la comunicación audiovisual no debe poner en peligro la seguridad de las personas.
- > Las emisiones audiovisuales tienen que fomentar la seguridad viaria.
- > Las emisiones audiovisuales tienen que fomentar el respeto a las personas, a los animales y al medio ambiente.



7. Derecho a la protección de la infancia y de la adolescencia

- > Las emisiones audiovisuales tienen que respetar el principio constitucional de protección de la infancia y la juventud, especialmente con respecto a la representación de escenas o mensajes que puedan perjudicar su desarrollo físico, mental o moral.
- > La protección de la infancia y la juventud debe hacerse efectiva mediante: el cumplimiento de no emitir, en horario protegido (entre las 06.00 y las 22.00 horas), contenidos de sexo o de violencia expresa o incitación a conductas antisociales y la aplicación de la clasificación por edades mediante señales acústicas y/o ópticas.
- > La infancia tiene que ser especialmente protegida de los mensajes publicitarios o promocionales que pretendan: aprovecharse de su inexperiencia y credulidad; incitarla directamente a la compra de productos; mostrarla en situaciones consideradas peligrosas o de riesgo; así como usar indiscriminadamente su imagen en productos y servicios no destinados a la población infantil.

- › La ciudadanía tiene derecho a estar informada sobre la calificación orientativa de los programas emitidos por televisión, con el objetivo de conocer la mayor o menor idoneidad de esos contenidos para los menores. Los operadores deberán señalar esta calificación al principio de cada programa y a la vuelta de publicidad, tal y como establece la normativa.

8. Derecho a la formación y a la educación

- › Los medios audiovisuales deben difundir espacios educativos y formativos, especialmente los que se dirigen a la infancia y a la juventud, procurando emitirlos en franjas horarias adecuadas.
- › En estos espacios se incluyen los dedicados a la formación de las personas como televidentes, para conseguir una mayor libertad y racionalidad en su utilización, facilitar la comprensión y utilización de la información y difundir el conocimiento de sus derechos así como la forma de ejercerlos.





9. Derecho a reclamar

- > Las personas usuarias de los medios audiovisuales y las entidades que las representen que se consideren perjudicadas o víctimas de un fraude disponen de varias vías para defender sus derechos.

Cómo ejercer estos derechos

Las personas usuarias de los medios audiovisuales y las entidades que las representen que se consideren perjudicadas o víctimas de un fraude disponen de tres vías para defender sus derechos:

La vía administrativa

Pueden recurrir a la Oficina de Defensa de la Audiencia (ODA), dependiente del CoAN, y pedir que se investiguen y se sancionen, en su caso, los hechos que puedan constituir infracción en materia audiovisual.

La vía jurisdiccional

Los ciudadanos tienen derecho a obtener una tutela judicial efectiva, por lo que pueden hacer valer sus derechos ante los Tribunales de Justicia tanto en vía civil como en vía penal.

La vía de la mediación o conciliación

Pueden resolver las reclamaciones por esta vía a través de las instancias arbitrales o de los organismos profesionales de autorregulación, así como mediante las organizaciones que las representen.



Quién defiende estos derechos

El control del cumplimiento de la normativa audiovisual corresponde a diferentes organismos, en función del ámbito de cobertura de los operadores o del tipo de infracción.

Vigilancia del cumplimiento de la normativa audiovisual en materia de contenidos:

- > A nivel nacional, el **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio** es el encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa audiovisual por parte de los **operadores nacionales**, a través de la Subdirección General de Medios Audiovisuales.
- > A nivel autonómico, la función de velar por el cumplimiento de la legislación audiovisual la tienen atribuida los respectivos Gobiernos autonómicos. En tres comunidades (Navarra, Cataluña y Andalucía) se ha delegado esta competencia a organismos independientes: los Consejos Audiovisuales. Todos ellos disponen de una "Oficina de Defensa de la Audiencia" (ODA) donde recogen y tramitan las quejas de los ciudadanos.

Cómo contactar con la ODA:

900 841 014 (teléfono gratuito)

info@consejoaudiovisualdenavarra.es

Seguimiento de la aplicación de las normas de autorregulación:

Para reclamar por el incumplimiento de alguna de las normas de autorregulación, se puede acudir a cualquiera de los organismos públicos o privados que se señalan a continuación:

> Comisión Mixta de Seguimiento del Código de Autorregulación

Responde del cumplimiento del Código de autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia que firmaron en 2004 el Gobierno de España con Radiotelevisión Española, Antena 3 Televisión, S.A., Gestevisión Telecinco S.A., Sogecable, S.A. (Cuatro), Federación de Organismos de Radio y Televisión Autonómicas (FORTA), La Sexta, Veo Televisión y Net TV. (www.tvinfancia.es)

> Autocontrol (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial)

Atiende las reclamaciones sobre publicidad comercial. Si se considera que un anuncio ha podido infringir las normas éticas de un Código de Conducta (incluido el respeto a la legislación), puede contactar con Autocontrol. (www.autocontrol.es)



El proceso de una reclamación

El CoAN estudia y analiza todos aquellos contenidos que son objeto de queja y que han sido emitidos por los operadores audiovisuales regionales y locales. Las quejas que aluden a operadores que exceden su competencia (los operadores nacionales, por ejemplo) son trasladadas a los órganos competentes, si se considera que están suficientemente razonadas.

Todas las personas que presentan quejas o sugerencias en la Oficina de Defensa de la Audiencia reciben una respuesta sobre las actuaciones llevadas a cabo. Para ello, es necesario que los reclamantes dejen sus datos de contacto.

El camino de una reclamación ante la Oficina de Defensa de la Audiencia es el siguiente:

- > Acuse de recibo.
- > Valoración y estudio de la reclamación.
- > Informe preliminar realizado por los servicios jurídicos.
- > Decisión del Pleno del Consejo Audiovisual de Navarra: Estimación/ Desestimación.
- > Actuación, si procede.
- > Información al reclamante.

Actuaciones posibles **cuando se estiman** las reclamaciones:

- > Si la queja se encuentra dentro del ámbito de competencia del CoAN, pueden realizarse varias actuaciones, en función de la gravedad del incumplimiento:
 - Inicio expediente sancionador.
 - Requerimiento al operador.
 - Recomendación al operador.

- > Si la queja no se encuentra dentro del ámbito de competencia del CoAN:
 - Traslado al órgano o a los órganos competentes.





Oficina de Defensa de la Audiencia (ODA)

900 841 014 (teléfono gratuito)

c/ Arrieta 8, 7ª planta. 31002 Pamplona

info@consejoaudiovisualdenavarra.es

www.consejoaudiovisualdenavarra.es



ODA

900 841 014 (teléfono gratuito)

www.consejoaudiovisualdenavarra.es