

AUTOCONTROL, la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial agradece la oportunidad de participar en la consulta pública previa del Anteproyecto de ley de prevención, gestión y resolución de conflictos.

### Sobre AUTOCONTROL:

La Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL), es el organismo multisectorial y transversal, de autorregulación publicitaria a nivel nacional. Con la forma jurídica de Asociación sin ánimo de lucro, cuenta **con más de 600 entidades socias directas (incluyendo agencias, anunciantes de todos los sectores de actividad, medios de comunicación y asociaciones de diferentes sectores)** y más de 4.000 que participan en el sistema por estar vinculadas a alguno de los 20 Códigos de conducta publicitaria de asociaciones sectoriales cuya aplicación está encomendada a AUTOCONTROL). Estas empresas representan **alrededor del 70% de la inversión publicitaria en España**. Adicionalmente, AUTOCONTROL es, desde su constitución, miembro de EASA, un organismo creado en 1992, que engloba a los 27 organismos nacionales europeos de autorregulación y a las principales asociaciones que representan a la industria publicitaria. Asimismo, es miembro del International Council for Advertising Self-Regulation (ICAS).

El Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL ha sido la primera entidad privada acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios (ADR), con fecha de 19 de noviembre de 2018, por la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. Y forma parte del listado unificado de entidades acreditadas de la Comisión Europea y de la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea. **El Jurado de la Publicidad se ha consolidado como el organismo preferente de resolución de controversias en materia publicitaria, desarrollando un rol complementario al de los organismos administrativos y los tribunales de justicia.** A la reputación y acreditada profesionalidad de los miembros independientes que lo integran, se añaden la accesibilidad y facilidad del procedimiento para presentar reclamaciones (puede hacerse online), la agilidad y rapidez en la tramitación de las reclamaciones que recibe (plazo medio de 14 días en primera instancia y 1 mes si hay recurso de alzada ante el Pleno del Jurado) y la gratuidad del procedimiento para consumidores particulares, asociaciones de consumidores y Administraciones Públicas. Todo ello sin que sus resoluciones –que gozan de un elevado nivel de cumplimiento- afecten o limiten en modo alguno las competencias de Autoridades Administrativas o Judiciales. Desde su creación, hasta el 1 de enero de 2023, ha tramitado 5.100 casos.

AUTOCONTROL cuenta, asimismo, con un **sistema voluntario de mediación de protección de datos en el ámbito de las telecomunicaciones**, puesto en marcha el 1 de enero de 2018. Este sistema se ha desarrollado en colaboración con la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) tras la firma por parte de ambos organismos del ‘Protocolo para la resolución privada de controversias relativas a la protección de datos en el ámbito de la contratación y publicidad en servicios de telecomunicaciones’, en septiembre de 2017.

Además, una vez recibida la aprobación y supervisión de la AEPD del Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria de AUTOCONTROL, AUTOCONTROL ha puesto en marcha un nuevo **sistema extrajudicial de resolución de reclamaciones de protección de datos y publicidad**. El sistema permite que los usuarios reclamen gratuitamente a través de un mecanismo ágil, eficaz, rápido y acreditado contra las empresas adheridas al Código si consideran infringida la normativa de protección de datos en el marco de una actividad publicitaria.

## Aportación:

### **1.- ¿Tiene la ciudadanía el conocimiento suficiente para optar por los métodos ADR en la resolución de sus conflictos en lugar de acudir a los tribunales de justicia?**

En 2022 se presentaron ante el Jurado de la publicidad de AUTOCONTROL 155 reclamaciones por particulares considerados consumidores a efectos de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo. Además, AUTOCONTROL resolvió otras 581 reclamaciones, mediante nuestro protocolo de mediación sobre protección de datos en telecomunicaciones y a través de nuestro sistema de tramitación de reclamaciones sobre protección de datos y privacidad.

### **2.- ¿Qué actuaciones se necesitarían para sensibilizar, y reforzar o ganar la confianza de la sociedad en la utilización de estos métodos?**

Una mayor visibilidad en las páginas web de las administraciones públicas y de otros organismos públicos y privados de estos mecanismos, aportando información clara, inmediata, accesible y exhaustiva a los ciudadanos sobre cómo deben proceder para plantear reclamaciones ante los ADR reconocidos, en cada caso.

### **3.- En la relación de los siguientes ADR: la mediación, la conciliación, el profesional neutral, la negociación asistida, el derecho colaborativo, la justicia restaurativa y el arbitraje; que figuran en esta iniciativa, ¿qué métodos ADR destacaría o cuáles echa de menos?**

En nuestra experiencia, la mediación, ha probado ser un sistema efectivo para resolver las reclamaciones de particulares.

Otro sistema efectivo es la resolución extrajudicial vinculante para los adheridos a un organismo que cuente con un órgano de resolución extrajudicial de conflictos reconocido como ADR. En el caso de AUTOCONTROL, las decisiones del Jurado de la Publicidad son de obligado cumplimiento para los socios u otras entidades sometidas al sistema, en virtud de los acuerdos de aplicación de Códigos de Conducta Sectoriales.

### **4.- ¿Qué rasgos o características básicas debe dotarse al marco regulador de los ADR para que aporte seguridad jurídica y garantías a sus usuarios? ¿Debe el legislador optar por una regulación flexible o por una regulación exhaustiva?**

Transparencia, imparcialidad e independencia. Deben excluirse cualquier tipo de intereses profesionales, para evitar el conflicto de intereses y garantizar la necesaria independencia en su actividad; no cabría considerar como ADR a una organización que tenga entre sus objetivos la (legítima, por otra parte) representación de los intereses profesionales de su sector, por mucho que además quiera asumir (en conflicto de intereses) la resolución imparcial de reclamaciones de consumidores contra empresas de ese sector

Convendría una regulación exhaustiva en la que se determinen con precisión las características y requisitos a los que deben ceñirse los ADR. En este sentido, si bien la Directiva 2013/11/UE pone el foco en la resolución de conflictos en materia de consumo, podría ampliarse a las prácticas desleales.

**5.- ¿Cómo se podría acercar los ADR a los operadores jurídicos y qué rol deben asumir? ¿Es necesario utilizar meras actuaciones de fomento o adoptar medidas concretas de carácter jurídico, dentro del ámbito competencial de la Generalidad de Cataluña?**

Aplicando medidas de fomento de los ADR, que incluyan el reconocimiento legal específico de estos sistemas. Asimismo, la presunción de actuación diligente para el supuesto de actuación administrativa realizada en el marco de un procedimiento administrativo, siempre que la entidad se hubiese sujetado a las decisiones emitidas un ADR acreditado. La consolidación de esta presunción de actuación diligente, contemplada, por ejemplo, en la Ley General de Comunicación Audiovisual para el caso de adhesión a organismos de autorregulación es, sin duda, un aliciente para fomentar el uso de los ADR.

**6.- ¿Cuál debe ser el papel de la Administración Pública frente a los ADR? ¿Cómo articular la colaboración entre administraciones?**

El establecimiento de comisiones bilaterales de seguimiento de la actuación de los ADR reconocidos que faciliten la coordinación y cooperación mutua entre las administraciones competentes y los ADR, siempre sin perjuicio de las competencias y funciones de la correspondiente Administración.