



# REGLAMENTO DEL JURADO DE LA PUBLICIDAD

---

El presente Reglamento del Jurado de la Publicidad ha sido aprobado por la Junta Directiva de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, el día 23 de abril de 1997. Última versión, con las modificaciones aprobadas por la Junta Directiva el día 9 de octubre de 2024.

# TÍTULO I

## COMPOSICIÓN Y FUNCIONES

### Artículo 1 | Naturaleza e independencia

1. El Jurado de la Publicidad es un órgano especializado en materia deontológico-publicitaria, en la resolución alternativa de litigios, y en la aplicación y supervisión de códigos de conducta; está formado por personas independientes, con las atribuciones que se especifican en el presente Reglamento. En cuanto órgano especializado, encargado de la resolución extrajudicial de controversias y de resolución de reclamaciones contra comunicaciones comerciales o actividades conexas, así como de la supervisión y resolución de reclamaciones en aplicación de códigos de conducta propios o de terceros, el Jurado gozará de plena y absoluta independencia en sus funciones.
2. Los miembros del Jurado de la Publicidad deberán abstenerse en caso de conflicto de intereses.
3. AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, proveerá al Jurado de la Publicidad de los recursos que sean necesarios para el correcto funcionamiento según lo establecido en el presente Reglamento.

### Artículo 2 | Sede

El Jurado de la Publicidad tiene su sede en la ciudad de Madrid, en la sede de AUTOCONTROL, Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial.

### Artículo 3 | Composición

1. A excepción de lo dispuesto en el párrafo 3 de este artículo, el Jurado de la Publicidad estará compuesto por un Presidente, entre tres y seis Vicepresidentes, y entre nueve y veinte vocales de indiscutible imparcialidad. Cada Vicepresidente será Presidente de una Sección de forma permanente.
2. El Presidente, Vicepresidentes y Vocales del Jurado de la Publicidad serán nombrados y renovados por la Junta Directiva de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial, por mayoría de sus miembros, entre expertos independientes de reconocido prestigio personal y profesional.
3. Para la resolución de reclamaciones presentadas por consumidores individuales, el Jurado se compondrá en la forma prevista en el Capítulo II del Título III del presente Reglamento.
4. Los miembros del Jurado de la Publicidad no podrán mantener, ni en los tres años anteriores ni mientras dure su mandato, relación laboral, mercantil, orgánica o de otra índole que implique colaboración estable con los miembros de la Asociación.

5. La duración de los cargos de Presidente y demás miembros del Jurado de la Publicidad será de dos años, pudiendo renovarse. La renovación parcial de los miembros del Jurado, según corresponda, se hará cada año.
6. Como Secretario del Jurado de la Publicidad actuará, con voz pero sin voto, el Director General de la Asociación o el Técnico de la misma en quien aquél delegue.

#### Artículo 4 | Funciones

El Jurado de la Publicidad tendrá las siguientes funciones:

- a) Analizar o elaborar los proyectos de códigos éticos y otras normas de conducta en materia de comunicaciones comerciales o actividades conexas, que le presente o solicite la Junta Directiva de la Asociación.
- b) Resolver, de conformidad con este Reglamento, las reclamaciones o controversias que se presenten en relación con eventuales infracciones de los códigos propios o de terceros que aplique la asociación, realizadas por los asociados, por los vinculados a esos códigos o por terceros no asociados que acepten expresa o tácitamente su competencia.
- c) Emitir, en los supuestos y términos previstos en el presente Reglamento, Dictámenes que expresen su opinión deontológica y no vinculante acerca de la corrección de las conductas contempladas en los códigos de conducta que aplique y que hayan sido realizadas por terceros no vinculados que no aceptaren participar en el procedimiento previsto en el apartado anterior.
- d) Resolver las solicitudes de revisión de consultas previas elaboradas por el Gabinete Técnico, que pudieran plantear las personas físicas o jurídicas que sean responsables de la publicidad objeto de la consulta.
- e) Actuar como árbitro en aquellas cuestiones que, dentro de su ámbito, le sean sometidas a su decisión.
- f) Resolver, de conformidad con este Reglamento, las reclamaciones o controversias que se presenten por presunta infracción de los framework, programas, principios, o códigos de la European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) contra las empresas vinculadas a los mismos, en los términos que se acuerde en la European Advertising Standards Alliance (EASA), y previa aprobación de la Junta Directiva de AUTOCONTROL.
- g) Actuar como Órgano de supervisión del Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria, resolviendo reclamaciones que versen sobre cualesquiera materias incluidas en su ámbito objetivo, aplicando su régimen sancionador y realizando cualquier otra función que el código le encomiende.
- h) Actuar como órgano de supervisión u órgano de resolución de reclamaciones de cualquier código de conducta en materia de protección de datos, titularidad de terceros, con los que la asociación acuerde esa función.

- i) Actuar como órgano de supervisión u organismo de resolución de reclamaciones de cualquier otro código de conducta, incluida CONFIANZA ONLINE, en los términos que la asociación acuerde con el titular de dicho código.
- j) Conocer y resolver las reclamaciones transfronterizas que se presenten según los procedimientos establecidos por la *European Advertising Standards Alliance*.
- k) Cualquier otra función que le sea expresamente encomendada por la Junta Directiva sobre materias relacionadas con la deontología.

## TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y COMPETENCIAS

### Artículo 5 | Funcionamiento

1. El Jurado de la Publicidad podrá actuar en Pleno o por Secciones.
2. Salvo lo dispuesto en el Artículo 21, el Pleno se entenderá constituido cuando estén presentes en la reunión al menos la mitad más uno de los miembros del mismo, excluyendo, a efectos de este cómputo, aquellos miembros que se hubieren abstenido o cuya recusación hubiere sido aceptada. Será presidido por el Presidente y, en su ausencia, por uno de los seis Vicepresidentes, que será el Presidente de la Sección que, estando presente, por su orden corresponda o, en su defecto, por uno de los miembros del Jurado elegido por votación de entre ellos.
3. A excepción de lo dispuesto en el Capítulo II del Título III para la resolución de reclamaciones presentadas por consumidores individuales, las Secciones estarán formadas por cuatro miembros, entre los cuales habrá un Vicepresidente, que será quien presida la Sección. Cada Sección contará, al menos, con tres miembros suplentes, que serán designados entre los vocales de las restantes Secciones y que podrán ser convocados por el Secretario para cubrir las eventuales ausencias que se produzcan.

### Artículo 6 | Reuniones

El Jurado de la Publicidad, tanto el Pleno como las Secciones, se reunirán todas las veces que sea necesario, previa convocatoria del Secretario con al menos 48 horas de antelación, señalando el Orden del Día. En caso de especial urgencia, este plazo puede no observarse, pero deberá motivarse. Los miembros del Jurado podrán participar en sus reuniones por medios de comunicación a distancia.

### Artículo 7 | El Presidente del Pleno

1. El Presidente del Jurado de la Publicidad presidirá el Pleno, y le corresponde el buen orden y gobierno del mismo. Adoptará las decisiones que aseguren su buen funcionamiento, cuidando que los Vocales cumplan debidamente sus obligaciones.
2. En caso de empate en las votaciones, si no es posible consensuar una solución mayoritaria, el Presidente tendrá voto de calidad.
3. El Presidente del Jurado resolverá acerca de las recusaciones que se presenten contra los miembros del Jurado.

## Artículo 8 | Competencias del Pleno

El Pleno tendrá competencias para:

- a) Analizar o elaborar los proyectos de códigos éticos y normas de conducta en materia de comunicaciones comerciales o actividades conexas, que le presente o solicite la Junta Directiva de la Asociación.
- b) Resolver los recursos de alzada que se interpongan contra las resoluciones dictadas por las Secciones.
- c) Resolver las solicitudes de revisión de los Dictámenes no vinculantes sobre comunicaciones comerciales o actividades conexas, de terceros no asociados que hayan emitido las Secciones conforme a lo establecido en el Artículo 11 de este Reglamento.

## Artículo 9 | Secciones

1. Las Secciones del Jurado, con idénticas competencias, se distinguirán únicamente por su número: Sección Primera, Sección Segunda, Sección Tercera, Sección Cuarta, Sección Quinta y Sección Sexta.
2. Para su constitución válida, las Secciones necesitarán al menos tres miembros; uno de ellos habrá de ser su Presidente, que tendrá voto de calidad en caso de empate.
3. Si por razones de participación, abstenciones o recusaciones aceptadas, una Sección no pudiera constituirse, el Secretario asignará los asuntos que le correspondan a otra Sección.
4. Para los asuntos que hubieran de resolverse, necesariamente, en el mes de agosto se constituirá una Sección especial, que estará formada por miembros de cualquiera de las Secciones, uno de los cuales será necesariamente el Presidente del Jurado de la Publicidad o uno de sus Vicepresidentes.
5. Para la composición y constitución de las Secciones que deban resolver reclamaciones interpuestas por consumidores individuales, se estará a lo dispuesto en el Capítulo II del Título III del presente Reglamento.

## Artículo 10 | Reparto de asuntos

1. Los asuntos se distribuirán entre las Secciones por orden de entrada teniendo en cuenta su disponibilidad. El Secretario del Jurado de la Publicidad los asignará, pudiendo agrupar varios asuntos para su estudio por una misma Sección, en cada sesión.
2. Cuando se considere, junto con el expediente, la Secretaría proporcionará al Jurado informes con antecedentes legales, jurisprudenciales o deontológicos relacionados con cada caso.

## Artículo 11 | Competencias de las Secciones

Las Secciones serán competentes para:

- a) Resolver en primera instancia, de conformidad con este Reglamento, las reclamaciones o controversias que se presenten en relación con eventuales infracciones de los códigos propios o de terceros que aplique la asociación, realizadas por los asociados, por los vinculados a esos códigos o por terceros no asociados que acepten expresa o tácitamente su competencia.
- b) Emitir en primera instancia, en los supuestos y términos previstos en el presente Reglamento, Dictámenes que expresen su opinión deontológica y no vinculante acerca de la corrección de las conductas contempladas en los códigos de conducta que aplique y que hayan sido realizadas por terceros no vinculados que no aceptaren participar en el procedimiento previsto en el apartado anterior.
- c) Resolver en primera instancia las solicitudes de revisión de consultas previas elaboradas por el Gabinete Técnico, que pudieran plantear las personas físicas o jurídicas que sean responsables de la publicidad objeto de la consulta.
- d) Actuar como árbitro en aquellas cuestiones que, dentro de su ámbito, le sean sometidas a su decisión.
- e) Resolver, de conformidad con este Reglamento, las reclamaciones o controversias que se presenten por presunta infracción de los framework, programas, principios, o códigos de la European Interactive Digital Advertising Alliance (EDAA) contra las empresas vinculadas a los mismos, en los términos que se acuerde en la European Advertising Standards Alliance (EASA), y previa aprobación de la Junta Directiva de AUTOCONTROL.
- f) Actuar como Órgano de supervisión del Código de Conducta para el Tratamiento de Datos en la Actividad Publicitaria, resolviendo en primera instancia reclamaciones que versen sobre cualesquiera materias incluidas en su ámbito objetivo, aplicando su régimen sancionador y realizando cualquier otra función que el código le encomiende.
- g) Actuar como órgano de supervisión u órgano de resolución de reclamaciones en primera instancia, de cualquier código de conducta en materia de protección de datos, titularidad de terceros, con los que la asociación acuerde esa función.

- h) Actuar como órgano de supervisión u organismo de resolución de reclamaciones en primera instancia, de cualquier otro código de conducta, incluida CONFIANZA ONLINE, en los términos que la asociación acuerde con el titular de dicho código.
- i) Conocer y resolver en primera instancia, las reclamaciones transfronterizas que se presenten según los procedimientos establecidos por la *European Advertising Standards Alliance*.
- j) Cualquier otra función que le sea expresamente encomendada por la Junta Directiva sobre materias relacionadas con la deontología.

## TÍTULO III

### FUNCIONAMIENTO DEL JURADO

#### CAPÍTULO I

#### INFRACCIONES DE CÓDIGOS Y NORMAS DE CONDUCTA

##### Artículo 12 | Procedimiento

1. Con carácter general, el procedimiento ante el Jurado se rige por los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, rapidez y equidad.
2. El procedimiento se incoará por solicitud o reclamación de cualquier persona que tenga interés legítimo en que se proceda en relación con una determinada comunicación comercial o conducta contraria a los códigos que aplica el Jurado. También podrán iniciarlo de oficio, cuando las circunstancias lo requieran, los órganos de gobierno de la Asociación.
3. Cuando los Códigos de Conducta que aplique el Jurado tengan reglas procedimentales, estas reglas se habrán de tener en cuenta junto con lo previsto en este Reglamento.

##### Artículo 13 | Reclamación

1. Toda reclamación sobre infracción de códigos éticos o normas de conducta deberá hacerse por escrito. En el mismo se harán constar:
  - a) Nombre y apellidos, denominación o razón social del reclamante, así como domicilio y, en su caso, los datos personales del representante, que deberá acreditar su apoderamiento.
  - b) Una dirección de correo electrónico a la que puedan dirigirse las notificaciones, resultando válida a partir de ese momento cualquier notificación dirigida y confirmada su entrega a la dirección indicada.

- c) Identificación del responsable de la comunicación comercial objeto de reclamación, así como de los hechos constitutivos de la eventual infracción que se denuncia y la correspondiente petición, acompañando o identificando de manera suficiente la concreta comunicación comercial reclamada.
  - d) Al escrito se acompañarán los documentos y pruebas que corroboren los hechos.
  - e) En su caso, la propuesta de recusación de algún miembro del Jurado de la Publicidad.
2. No se tramitarán reclamaciones manifiestamente infundadas o que versen sobre anuncios o conductas que no se hubieran realizado en los doce meses anteriores.
  3. Tampoco se remitirán al Jurado para su valoración aquellas reclamaciones que el reclamado acepte, siempre que éste se comprometa por escrito a cesar de manera definitiva la difusión de la conducta cuestionada. No obstante lo anterior, no se admitirá la aceptación o el compromiso de cese o rectificación, si de oficio o a instancia de parte se alegare que existen indicios de que la comunicación comercial o conducta reclamada incumple un compromiso previo de cese o un acuerdo de mediación. En estos casos, el Jurado incoará procedimiento, continuando el proceso hasta la emisión de la correspondiente decisión, en la cual, además de los pronunciamientos que correspondan, se determinará si la conducta incumple el compromiso de cese o el acuerdo de mediación previo, elevándose en tal caso el expediente a los órganos competentes de la Asociación.
  4. De igual manera, no se admitirá a trámite una reclamación referida a una comunicación comercial o conducta que haya sido resuelta o esté en tramitación en un proceso judicial o procedimiento administrativo. En el caso de reclamaciones presentadas por consumidores individuales, tampoco se tramitarán aquellas que ya hayan sido presentadas ante otra entidad acreditada al amparo 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.
  5. En aquellos casos en los que, por aplicación de los párrafos anteriores, una reclamación no sea admitida a trámite por el Secretario, dicha inadmisión será notificada al reclamante en el plazo máximo de diez días naturales, quien podrá presentar recurso ante el Presidente del Jurado en un plazo no superior a diez días naturales. El Presidente del Jurado resolverá en el plazo máximo de diez días naturales.
  6. La admisión a trámite, por parte de los Tribunales de Justicia, de cualquier demanda contra comunicaciones comerciales o actividades conexas que sea objeto de reclamación ante el Jurado de la Publicidad de AUTOCONTROL, supondrá la paralización del procedimiento seguido ante éste.

## Artículo 14 | Recusación y abstención

1. Serán causas de recusación y abstención de los miembros del Jurado de la Publicidad:
  - a) Tener interés directo o indirecto en el asunto del que conoce el Jurado.

- b) Prestar o haber prestado servicios profesionales, en un plazo inferior a un año, para alguna de las partes contendientes.
  - c) Mantener o haber mantenido relaciones laborales con alguna de las partes contendientes.
  - d) Estar o haber sido denunciado o acusado por alguna de las partes como responsable de algún delito o falta.
  - e) Ser o haber sido denunciante o acusador de cualquiera de las partes.
  - f) Haber tenido o tener pleito pendiente con alguna de éstas.
  - g) Amistad o enemistad manifiesta con alguna de las partes.
  - h) Cualquier otra circunstancia que pueda generar un conflicto de intereses o que pueda suscitar dudas sobre su independencia e imparcialidad.
2. El miembro del Jurado de la Publicidad en quién concurren alguna de las causas expresadas anteriormente, deberá abstenerse del conocimiento del asunto sin esperar a que se le recuse.
  3. Están legitimados para recusar a un miembro del Jurado de la Publicidad, las partes y los órganos de la Asociación.

El reclamante habrá de solicitar la recusación en el escrito de reclamación. El reclamado deberá proponer la recusación en el plazo de 3 días hábiles, computado a partir de la recepción del escrito de emplazamiento y notificación de la reclamación. A la vista de la solicitud motivada de recusación, el Presidente del Jurado de la Publicidad resolverá. El Secretario comunicará la decisión al Presidente de la Sección correspondiente y a las partes, procediendo a la designación de un sustituto dentro de los miembros suplentes de la misma Sección. En caso de que el solicitante de la recusación sea un consumidor a título individual, la Secretaría del Jurado, si no fuera posible la designación de un sustituto, le informará sobre la posibilidad de plantear su reclamación ante otra entidad que se encuentre acreditada para la resolución alternativa de litigios y que pueda resultar competente.

4. A efectos de posibles abstenciones, se comunicará a los miembros de la Sección correspondiente los asuntos que vayan a ser tratados.

## Artículo 15 | Cómputo de plazos

1. A efectos del cómputo de los plazos, se considerarán inhábiles los sábados, domingos, festivos, la semana íntegra que incluya jueves y viernes Santo y, si alguna de las partes residiera en Comunidad Autónoma donde sea festivo, el lunes de la semana siguiente; los días 24 a 31 de diciembre; y el mes de agosto.
2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, y en lo relativo al mes de agosto, el reclamante podrá en el escrito de reclamación solicitar su habilitación, presentando cuantas alegaciones y pruebas estime oportunas que justifiquen la urgencia en la tramitación del procedimiento. En ese caso, la Secretaría del Jurado, con el visto bueno del Presidente o, en su defecto, del Presidente de la Sección de Guardia, procederá al análisis de las alegaciones y pruebas

presentadas por el reclamante y, en caso de apreciar razones de urgencia, habilitará el mes de agosto para la tramitación del procedimiento e intentará la convocatoria de la Sección de Guardia a la que se refiere el Artículo 9 del presente Reglamento. Las decisiones sobre habilitación de periodos inhábiles no serán recurribles.

## Artículo 16 | Emplazamiento

1. El Secretario del Jurado de la Publicidad, una vez recibida la reclamación y verificado que se cumplen los requisitos establecidos en los Estatutos de AUTOCONTROL y en este Reglamento, emplazará a la parte o partes reclamadas, con entrega de copia de la reclamación y documentos aportados, a fin de que en el plazo de 5 días hábiles a partir de la recepción, presente, en la sede de la Asociación, escrito de contestación y aporte las pruebas que considere oportunas.
2. A efectos de cómputo de los plazos, los documentos que deban entregarse para su tramitación, se recepcionarán en los horarios de oficina de la Asociación (teniendo en cuenta, cuando proceda, el horario estival u otros horarios diferenciados).
3. Las empresas adheridas a AUTOCONTROL, así como quienes insten la actuación de sus órganos o de cualquier manera se sometan a sus procedimientos, estarán obligados a proporcionar una dirección de correo electrónica válida donde recibir notificaciones. Cualquier notificación se considerará válidamente efectuada desde el momento en que haya sido remitida y confirmada su entrega a la dirección de correo indicada.

## Artículo 17 | Mediación

1. En el caso de existir la posibilidad de alcanzar un acuerdo amistoso entre las partes, se podrá resolver la reclamación presentada mediante la mediación de AUTOCONTROL, sin necesidad de que aquélla sea trasladada al Jurado de la Publicidad.
2. El Secretario del Jurado de la Publicidad intentará la mediación entre las partes, si cualquiera de las partes lo solicita. La no aceptación del intento de mediación por parte del reclamante, supondrá el archivo de la reclamación.
3. De no haberse alcanzado un acuerdo de mediación antes de la preceptiva reunión del Jurado, éste resolverá la reclamación en los plazos establecidos en el presente Capítulo. En ningún caso, el plazo para que el reclamado formule su contestación se verá interrumpido por el intento de mediación.
4. La mediación se desarrollará conforme a lo previsto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

## Artículo 18 | Tramitación

1. Recibido el escrito de contestación o, en su caso, transcurrido el plazo señalado en el Artículo 16, la Sección correspondiente examinará los escritos y documentos aportados por las partes contendientes y practicadas las pruebas, que la misma considere, se adoptará la resolución de fondo.

Las partes podrán presentar ante el Jurado de la Publicidad estudios de opinión fiables en apoyo de sus respectivas alegaciones, que serán valorados junto con las restantes pruebas que obren en el expediente, siempre que estén validados por organismos de acreditada solvencia e independencia especializados en el sector de la investigación de mercados reconocidos por la Asociación o, en su defecto, sean aceptados por el Jurado.

2. En caso de que el escrito presentado por el reclamante se dirija contra las comunicaciones comerciales o actividades conexas de un tercero no vinculado que, no aceptare participar en el procedimiento, la Sección correspondiente no emitirá resolución, pero podrá emitir, de oficio o a solicitud de interesado con interés legítimo, un dictamen que exprese su opinión deontológica no vinculante acerca de la corrección de las comunicaciones comerciales o actividades conexas realizadas por dicho tercero.

#### Artículo 19 | Recurso de alzada y revisión de dictámenes

1. Contra la resolución de la Sección se podrá entablar recurso de alzada ante el Pleno, dentro del plazo de cuatro días hábiles, computados a partir del día siguiente al de la recepción de la correspondiente resolución.
2. Asimismo, se podrá solicitar al Pleno la revisión del contenido del Dictamen deontológico no vinculante emitido por la Sección de conformidad con lo establecido en este Reglamento, dentro del plazo de cuatro días hábiles computados desde el día siguiente al de la recepción del correspondiente Dictamen.

#### Artículo 20 | Tramitación del recurso de alzada

1. El recurso de alzada se deberá interponer por escrito, consignando -con la debida separación- los motivos de impugnación de la resolución recurrida.
2. Una vez recibido el recurso de alzada, el Secretario procederá a dar traslado de tal recurso a la parte contraria para que lo pueda impugnar dentro del plazo de cuatro días hábiles desde su recepción.
3. Recibido el escrito de impugnación o transcurrido el plazo fijado en el apartado anterior, el Pleno se reunirá para deliberar y emitir la correspondiente resolución.
4. En la tramitación de este recurso sólo se admitirían las pruebas que por razones objetivas o temporales, debidamente acreditadas, no hayan podido practicarse ante la Sección.

## Artículo 21 | Resolución del recurso de alzada o de la revisión de dictámenes

A los efectos de conocer y resolver los recursos de Alzada o las revisiones de Dictámenes no vinculantes, el Pleno se entenderá constituido por una Sala compuesta por el Presidente del Jurado de la Publicidad y los Presidentes y vocales (titulares o suplentes) de dos Secciones que no hayan participado en la adopción de la resolución recurrida. A efectos de *quorum* y de sustitución del Presidente será de aplicación lo previsto en el Artículo 5.2.

## Artículo 22 | Nuevas pruebas

Si el Jurado o su Presidente lo estimasen pertinente podrá ordenar la práctica de pruebas, tanto en la instancia como en la alzada, que permitan un mejor esclarecimiento de los hechos. Si la prueba consistiese en la intervención de un experto, este quedará sometido a las mismas causas de abstención y recusación que los miembros del Jurado.

Entre otras, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 18, el Jurado podrá solicitar o encargar la realización de estudios de opinión fiable, de acuerdo con las partes y costeados por éstas.

En el caso de que en la resolución se imponga el pago de los costes del procedimiento a una o varias de las partes, el coste de las pruebas acordadas por el Jurado será considerado coste del procedimiento.

## Artículo 23 | Vista oral

Las partes podrán solicitar la celebración de comparecencia oral ante el Jurado. El Presidente, de la Sección o del Pleno, podrá aprobar la solicitud realizada por las partes o acordar, cuando lo considere oportuno para la mejor resolución de la controversia planteada, la celebración de dicha comparecencia oral de las partes, previa a la deliberación por parte del Jurado de la Publicidad. En el marco de todas las fases de un mismo procedimiento, cada parte podrá solicitar únicamente una vista oral.

## Artículo 24 | Decisiones del Jurado

1. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros. El disidente, en su caso, podrá formular voto particular, que se acompañará a la correspondiente resolución. En caso de empate, el Presidente tendrá voto de calidad.
2. La resolución que determine la infracción del acto publicitario o conducta evaluada, contendrá al menos alguno de los siguientes pronunciamientos:
  - a) Declaración de incorrección de la publicidad o conducta objeto de controversia.
  - b) Instar al anunciante la cesación definitiva de la publicidad o conducta, o rectificación de la misma.

- c) Amonestación.
- d) Difusión de la resolución en la forma que la Junta Directiva estime pertinente, en aquellos casos, en los que, a juicio del Jurado, el asunto revista especial gravedad.
- e) En caso de infracción de los *framework*, programas, principios, o códigos de la *European Interactive Digital Advertising Alliance* (EDAA), los que los mismos prevean.
- f) En caso de que resulte procedente conforme a los criterios vigentes, identificación de la parte o partes que, en su caso, deberán asumir los costes del procedimiento.
- g) En caso de que así lo prevea el Código aplicado por el Jurado, imponer la sanción económica que corresponda.

## Artículo 25 | Motivación

Las resoluciones por infracción de los códigos éticos y normas de conducta que aplique la asociación, serán motivadas.

## Artículo 26 | Solicitud de aclaración

1. Cualquiera de las partes que hubieren intervenido en el proceso, podrá solicitar aclaración de la resolución en un plazo máximo de dos días naturales computados a partir del día de la notificación mediante escrito dirigido al Secretario del Jurado, quien dará traslado de éste al Presidente de la Sección que hubiere conocido del asunto o, si se tratare de un recurso de alzada, al Presidente del Pleno.
2. La solicitud de aclaración no interrumpirá, en ningún caso, el plazo para la interposición del recurso de alzada.
3. La aclaración emitida por el Presidente de la Sección o del Pleno, será notificada a todas las partes que hayan participado en el procedimiento y no será susceptible de recurso.

## Artículo 27 | Ejecución de la resolución

1. Las resoluciones dictadas por las Secciones o el Pleno del Jurado de la Publicidad, se comunicarán, con carácter inmediato, a las partes y asociados afectados para su cumplimiento.
2. La Junta Directiva supervisará la ejecución de las resoluciones firmes del Jurado de la Publicidad.

## Artículo 28 | Publicidad de las decisiones del Jurado

Todas las Resoluciones y Dictámenes del Jurado de la Publicidad se harán públicas mediante su inclusión en la Revista, página web u otros medios de AUTOCONTROL, salvo las decisiones dictadas en procedimientos en los que la parte reclamada hubiera rechazado expresamente la competencia del Jurado.

#### Artículo 29 | Efectos de las resoluciones

1. Las resoluciones del Jurado de la Publicidad serán vinculantes para todos los asociados de AUTOCONTROL, para cualesquiera otras personas que se encuentren vinculadas a las mismas, y para aquellas personas no vinculadas que hayan aceptado expresa o tácitamente su competencia.
2. En particular, y sin excluir otros supuestos, se entenderá que existe aceptación de la competencia del Jurado cuando una persona no vinculada inste o solicite la actuación de AUTOCONTROL en cualquiera de sus procedimientos, cuando la haya instado o solicitado en el año inmediatamente anterior a la fecha en la que deba determinarse si existe aceptación de la competencia del Jurado, o cuando conteste a una reclamación formulada frente a ella sin objetar la competencia del Jurado.
3. En el caso de resoluciones de reclamaciones presentadas por consumidores individuales, éstas serán vinculantes para la empresa reclamada que se encontrase sometida al Jurado de AUTOCONTROL, pero no para el consumidor que haya presentado la reclamación y que haya formulado su oposición a la propuesta de resolución en los términos previstos en el Artículo 33.7 del presente Reglamento.

#### Artículo 30 | Efectos de los dictámenes no vinculantes

Los Dictámenes no vinculantes emitidos por las Secciones o el Pleno del Jurado de la Publicidad de conformidad con lo establecido en este Reglamento, serán comunicados al solicitante y a las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes, cuando así este previsto en los códigos que aplica la Asociación, los convenios suscritos con la Administración o terceros, o cuando lo acuerde el Jurado o los órganos directivos.

## CAPÍTULO II RECLAMACIONES DE CONSUMIDORES

#### Artículo 31 | Presentación de las reclamaciones

1. Cuando una reclamación se presente por un consumidor a título individual contra una empresa sometida al Jurado en los términos expresados en el presente Reglamento, se tramitará de

acuerdo con lo dispuesto en el presente Capítulo y, en lo no previsto en él, por el resto de disposiciones del Reglamento del Jurado.

2. Cuando un mismo anuncio publicitario haya sido objeto de reclamación por un consumidor individual y, además, por otra entidad no incluida en el ámbito de aplicación 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, todas las reclamaciones se acumularán para su tramitación de conformidad con lo previsto en el presente Capítulo.

## Artículo 32 | Composición Sección Séptima

1. Para el examen de las reclamaciones de los consumidores individuales se formará una sección del Jurado de la Publicidad compuesta por un representante de cada una de las categorías contempladas a continuación:
  - La primera compuesta por juristas expertos de reconocido prestigio personal y profesional, designados por la Junta Directiva de AUTOCONTROL.
  - La segunda formada por representantes designados por asociaciones de consumidores con las que AUTOCONTROL suscribirá a estos efectos el convenio correspondiente.
  - La tercera compuesta por representantes de la industria publicitaria designados por la Junta Directiva de AUTOCONTROL entre los miembros del Jurado que hayan sido profesionales de la industria publicitaria.
2. Actuará como Presidente de la Sección el representante de la primera de las tres categorías antes mencionadas, y como Secretario el Secretario del Jurado.
3. Estos miembros del Jurado deberán cumplir en el ejercicio de su actuación en el marco de la sección séptima, las siguientes características:
  - Deberán hallarse en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no habiendo sido inhabilitados por sentencia firme para el desarrollo de funciones relacionadas con la resolución de litigios y no incurrir en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.
  - Deberán asimismo ser nombrados para un mandato de dos años, no pudiendo ser removidos de sus funciones sin causa justificada. Este nombramiento podrá renovarse. La renovación parcial de los miembros del Jurado, según corresponda, se hará cada año.
  - No deberán recibir instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantener con ellas relación personal, profesional o comercial, o haberla mantenido en los tres años precedentes.
  - La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guardará relación alguna con el resultado del procedimiento.

## Artículo 33 | Tramitación de los procedimientos

1. Podrán presentar reclamaciones al amparo del presente Capítulo cualesquiera consumidores que actúen a título individual y que ostenten un interés legítimo.
2. La reclamación, que podrá presentarse en línea o no, deberá identificar de manera suficiente la persona del reclamante y la concreta comunicación comercial reclamada (acompañando una pieza o reproducción de la misma siempre que sea posible). Asimismo, se expondrán en ella los motivos de la reclamación, y podrán acompañarse cuantos documentos o pruebas se entiendan oportunos para fundarla.
3. Una vez presentada una reclamación por un consumidor individual, la Secretaría del Jurado informará a las partes acerca de lo siguiente:
  - El particular no tendrá obligación de participar en el procedimiento.
  - No será vinculante para el particular cualquier acuerdo suscrito con anterioridad a la reclamación sobre el sometimiento al Jurado de la Publicidad.
  - Las partes no estarán obligadas a actuar asistidas por abogado o asesor jurídico, pudiendo hacerlo no obstante comunicándolo a la Secretaría del Jurado dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación o recepción de la reclamación. Asimismo, las partes tendrán acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas de tercero y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.
  - El procedimiento para el consumidor no llevará asociado ningún coste.

Para el caso de imposibilidad de aportación de la comunicación comercial reclamada o reproducción de ella, la Secretaría del Jurado procurará conseguirla a partir de la identificación realizada por el consumidor, si contuviera los elementos que lo hicieran posible. De no conseguirse, se comunicará al consumidor para su aportación, archivando el procedimiento si el reclamante no hubiera subsanado en un plazo de 30 días naturales.

4. Asimismo, una vez admitida a trámite la reclamación, la Secretaría del Jurado informará al consumidor reclamante de que:
  - Puede retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no esté satisfecho con su funcionamiento o tramitación y las consecuencias de su abandono.
  - No está obligada a aceptar la solución propuesta y de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.
  - Su participación en el procedimiento no excluye la posibilidad de que acuda a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos.
  - Una resolución judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en el presente procedimiento.

5. Una vez completa la reclamación, se informará de ello y de la fecha de recepción al consumidor reclamante y se dará traslado de la misma a la empresa reclamada, la cual, en el plazo de cinco días hábiles a contar desde el siguiente al de su recepción, podrá:
  - a) Aceptar la reclamación y comprometerse por escrito a la cesación de la conducta cuestionada, en cuyo caso se pondrá fin al procedimiento comunicándoselo al reclamante.
  - b) Presentar escrito de contestación en el que formule cuantas alegaciones entienda oportunas, acompañado de cuantos documentos y pruebas considere pertinentes para fundar sus pretensiones.
6. En el supuesto contemplado en la letra b) del párrafo anterior, se trasladará el expediente completo a una Sección del Jurado compuesta conforme a los criterios previstos en el Artículo 32, a efectos de que adopte la correspondiente propuesta de resolución.
7. Si las partes alcanzasen un acuerdo antes de que el Jurado emita su resolución, deberán informar de ello con carácter inmediato a la Secretaría del Jurado, que procederá al archivo del expediente.
8. La propuesta de resolución será notificada a las partes del procedimiento en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde la fecha en que se hubiese completado la reclamación, pudiendo el particular reclamante manifestar su disconformidad con la misma en el plazo de tres días hábiles. Si en dicho plazo el particular reclamante no mostrase su disconformidad, la resolución devendrá vinculante para la empresa reclamada que se encontrase sometida al Jurado en los términos previstos en el presente Reglamento, sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 19 del presente Reglamento.

## CAPÍTULO III CONSULTAS Y ARBITRAJE

### Artículo 34 | **Solicitud de Consultas Previas**

1. Los anunciantes, y/o sus agencias, podrán solicitar consultas previas en las que se informe sobre la licitud y corrección deontológica de anuncios propios que estén en fase de elaboración o se vayan a emitir. La emisión de la consulta se realizará confidencialmente para el solicitante.
2. Los medios de difusión, en relación con los anuncios que hayan recibido para su difusión, podrán solicitar consultas previas en las que se determine, por medio de un examen urgente y preliminar, si existen razones significativas que puedan desaconsejar, con carácter preventivo, la emisión del anuncio.

3. Las consultas previas serán elaboradas por el Gabinete Técnico de la Asociación y no vincularán al Jurado de la Publicidad. Tampoco vincularán al solicitante de la consulta, salvo que la consulta se haya emitido en relación con un código que disponga lo contrario.
4. En aquellos casos en los que el solicitante no esté conforme con el contenido de la consulta previa emitida por el Gabinete Técnico, podrá solicitar su revisión por la Sección del Jurado de la Publicidad que por turno corresponda, aportando cuantas alegaciones y documentos o pruebas considere. La resolución que adopte la Sección del Jurado de la Publicidad será siempre vinculante para el solicitante.
5. Si se presentase una reclamación contra una comunicación comercial que hubiese sido objeto de consulta previa, conocerá de la misma la Sección que por turno corresponda, absteniéndose la Sección del Jurado de la Publicidad que en su caso hubiese revisado la consulta previa emitida por el Gabinete Técnico.

#### Artículo 35 | Imposibilidad de utilización publicitaria

Los resultados de las resoluciones, dictámenes y consultas confeccionadas por el Gabinete Técnico de la Asociación y el hecho de haber sido solicitados o emitidos no podrán mencionarse en la publicidad, salvo en aquellos casos en los que el Código de Conducta aplicable por AUTOCONTROL a la publicidad prevea dicha mención.

En los casos en los que un anunciante, agencia o medio, hagan pública la existencia de una consulta previa, el contenido de dicha consulta previa perderá el carácter confidencial para AUTOCONTROL.

#### Artículo 36 | Arbitraje

1. El Jurado de la Publicidad podrá actuar como árbitro institucional, si las partes contendientes convienen en ello.
2. En este supuesto, las partes podrán elegir -entre los miembros del Jurado de la Publicidad- los árbitros: uno, tres o cinco. Si no existiese acuerdo sobre el nombramiento de los árbitros, se designará por sorteo un árbitro entre los miembros del Jurado que ostenten la condición de licenciados o graduados en derecho.

#### Artículo 37 | Procedimiento arbitral

1. En sus actuaciones, el árbitro o árbitros se acomodarán a lo prevenido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje.
2. El laudo arbitral no será en ningún caso recurrible ante el Pleno del Jurado de la Publicidad.

#### Artículo 38 | Colaboración con la Administración

En el caso de que las Autoridades administrativas o jurisdiccionales solicitasen opinión sobre una determinada comunicación comercial, se pondrá a su disposición, de haberse emitido, la correspondiente resolución/dictamen del Jurado de la Publicidad y/o el informe elaborado por el Gabinete Técnico si aquella comunicación comercial hubiera superado el procedimiento de consulta previa. De no existir, o si es trasladada o comunicada una petición de intervención de AUTOCONTROL por las citadas Autoridades, será trasladada al Jurado de la Publicidad para que de oficio se inicie el procedimiento de tramitación de reclamación previsto en el Artículo 12 y siguientes de este Reglamento, a fin de obtener la correspondiente resolución o dictamen del Jurado.

#### Disposición final | [Entrada en vigor](#)

Los cambios introducidos en el presente Reglamento entrarán en vigor un mes después de su publicación en la Revista y página web de AUTOCONTROL.



C/ Príncipe de Vergara 109  
5ª planta, 28002 Madrid

T: +34 91 309 66 37

[autocontrol@autocontrol.es](mailto:autocontrol@autocontrol.es)

[www.autocontrol.es](http://www.autocontrol.es)