

¿Quién puede enviar una queja?

Cualquier persona, con o sin certificado digital, de manera individual o a través de una organización, asociación o colectivo.

¿Cómo puedo enviar una queja?

A través del formulario existente en esta página web, mediante el teléfono gratuito 900 159 159, por correo ordinario o fax a la sede del Consejo Audiovisual de Andalucía o personalmente en nuestras dependencias. También puede rellenar e imprimir el formulario (formato PDF) y presentarlo en persona en cualquier registro de cualquier organismo público.

¿Cómo sé que mi queja ha llegado correctamente?

Si utiliza el certificado digital, obtendrá un identificador que le permitirá hacer un seguimiento de su queja y saber en qué fase del procedimiento se encuentra en cada momento mediante la Plataforma de Relación con la Ciudadanía Andaluza (CLARA) si usted así lo ha solicitado. En cualquier caso, el Consejo Audiovisual siempre le remitirá un acuse de recibo y le comunicará la decisión tomada al respecto sobre su queja. La ODA prefiere comunicarse con usted a través de correo ordinario o, en su defecto, por email. Consulte el enlace “Ayuda del formulario de Queja” en esta misma página.

¿Pueden enviarse quejas anónimas?

Sí, la ODA contempla esa posibilidad, pero en este caso las quejas solo serán tenidas en cuenta si suponen un claro incumplimiento de la legislación audiovisual. Por eso, en la medida de lo posible, la ODA le recomienda que se identifique al poner una queja, así como que nos facilite sus datos de contacto para mantenerle suficientemente informado.

¿Puede saber alguien mis datos personales si los incluyo en una queja?

Sus datos personales serán tratados con total confidencialidad, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal. Puede ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en este Consejo Audiovisual de Andalucía. Si desea hacerlo, siga las instrucciones del formulario de queja.

¿Sobre qué aspectos puedo quejarme?

Usted puede enviarnos una queja sobre los contenidos audiovisuales –programación o publicidad- que considere que atentan contra principios legales o deontológicos (por ejemplo, que atenten contra la igualdad, la dignidad de las personas, atenten contra los derechos de los menores o colectivos necesitados de mayor protección, supongan una vulneración de la neutralidad o el pluralismo, etc.). Concretamente:

Sobre la programación:

- La que no respete la dignidad de las personas y el principio constitucional de igualdad.
- La que incluya contenidos discriminatorios por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- La que atente contra los derechos de la juventud y de la infancia, especialmente en lo referente a la emisión de programas entre las 6 de la mañana y las 10 de la noche que contengan mensajes que puedan perjudicar el desarrollo físico, mental o moral de los niños y niñas, así como de los jóvenes.
- La que no respete las funciones de servicio público asignadas a los medios de comunicación audiovisual.
- Aquélla cuyos contenidos no respeten los principios de pluralismo político, religioso, social y cultural.
- La contraria a la defensa y promoción de la cultura e identidad andaluza, sus singularidades locales, su diversidad y el pluralismo de sus tradiciones propias.
- La falta de señalización de los programas de televisión con contenidos no adecuados para los menores de edad.
- Los cambios en la programación sin previo aviso.
- Cualquier cuestión relativa a los contenidos de la programación que pueda afectar a los intereses de las personas usuarias.

Sobre la publicidad:

- La que fomente comportamientos violentos, peligrosos, agresivos, insolidarios, perjudiciales para la salud y la seguridad de las personas o para la protección del medio ambiente y de los bienes culturales.
- La que atente contra la dignidad de las personas y las convicciones políticas y religiosas.
- La que discrimine por motivos de nacimiento, raza, género, nacionalidad, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social.
- La que presente a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o parte del mismo como mero objeto desvinculado del

producto que se pretende promocionar, bien asociando su imagen a comportamientos estereotipados.

- La que sea ilícita, engañosa o desleal, subliminal o encubierta.
- La que no esté claramente identificada y ubicada.
- Los incumplimientos en el tiempo de transmisión publicitaria o en el número de interrupciones en los programas.
- Los incumplimientos referidos a la normativa de publicidad de productos concretos como el alcohol, tabaco, medicamentos, etc.

La ODA actúa sobre contenidos emitidos por radio o televisión. El Consejo no tiene competencias asignadas respecto a contenidos difundidos por internet ni por prensa, ni respecto a publicidad en cartelería.

También puede enviarnos sus opiniones, peticiones o sugerencias, que aunque no serán tramitadas como quejas, serán tenidas en cuenta en los estudios e informes que realiza este Consejo.

¿Qué datos debo facilitar al enviar una queja? ¿Qué sucede si no recuerdo bien dónde o cuándo vi los contenidos a los que se refiere mi queja?

Cuanto más datos facilite sobre el contenido al que se refiere su queja, más pronto podrá actuar el Consejo al respecto. Por ello, es conveniente que nos proporcione el canal de televisión o radio donde se emitió, el nombre del programa, la fecha y hora aproximada y una descripción de lo sucedido.

¿Qué sucede si no recuerdo bien dónde o cuándo vi los contenidos a los que se refiere mi queja?

Si no recuerda alguno de los datos que le son solicitados en la queja, indique sólo desde qué localidad o municipio vio u oyó el contenido y el momento del día describiendo el contenido con la máxima precisión posible.

¿Qué hago si el canal de televisión o radio al que me refiero no aparece en vuestro listado?

En ese caso, indíquelo en el campo *Otros*. Hay multitud de operadores locales en Andalucía, de modo que esto puede suceder con relativa frecuencia.

¿Qué hace la ODA con mi queja?

La ODA siempre da una respuesta personalizada en relación con las quejas, peticiones o sugerencias recibidas. Si el Consejo así lo decide, las quejas son admitidas a trámite y se emite una resolución pública al respecto en un plazo no superior a 3 meses. En el caso de no tener competencias de actuación al respecto, las quejas se canalizan a la institución

correspondiente, o se informa al reclamante de dónde puede dirigirse. Además, la ODA traslada periódicamente a los operadores las quejas, peticiones y sugerencias que recibe, incluso aunque no hayan sido admitidas a trámite, ejerciendo de este modo una labor mediadora.