



REGLAMENTO DE RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

VERSIÓN APROBADA POR EL CONSEJO DIRECTIVO
EN SESIÓN DEL DÍA 5 DE SEPTIEMBRE DE 2022.

REGLAMENTO

CAPÍTULO PRELIMINAR. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1: Objeto. Este Reglamento pretende establecer el procedimiento para atender reclamaciones que se presenten ante Autocontrol Colombia en relación con la comunicación comercial difundida por anunciantes y agencias de publicidad, dentro del año anterior a la presentación de la reclamación.

Este procedimiento para atender reclamaciones en relación con la comunicación comercial no reemplaza los mecanismos administrativos y/o jurisdiccionales dispuestos para el efecto por el ordenamiento jurídico nacional.

Artículo 2: Alcance. Las reclamaciones que se pueden presentar ante Autocontrol Colombia y que son objeto del procedimiento objeto de este Reglamento corresponden a aquellas que se originen en una presunta vulneración a los lineamientos éticos previstos en el Código de Publicidad Comercial y Mercadeo de la Cámara de Comercio Internacional y/o en las guías y códigos que en materia de publicidad emitan los gremios que conforman la cadena de valor de la industria publicitaria en Colombia, bien sea con ocasión de un anuncio publicitario que haya sido transmitido o difundido en Colombia a través de cualquier medio de comunicación o por internet, o de otras técnicas, tales como promociones, patrocinios, mercadeo directo o publicidad comercial digital.

Artículo 3: Inicio del procedimiento de resolución de controversias. El procedimiento se iniciará por solicitud de cualquier persona jurídica que ostente la calidad de anunciante, agencia de publicidad o medio de comunicación. Igualmente, podrán formular reclamación las ligas y asociaciones de consumidores legalmente constituidas. En esta instancia ética podrán ser parte reclamada tanto el anunciante como la agencia de publicidad encargada de la creación y ejecución de la estrategia de comunicación comercial objeto de la reclamación.

Artículo 4: Procedimiento oral. Las actuaciones se cumplirán de forma oral, privada y en audiencias, a excepción de las reclamaciones y contestaciones a las mismas y las evidencias documentales que sean allegadas o decretadas por el jurado en el curso del proceso.

Artículo 5: Confidencialidad. Autocontrol Colombia, sus colaboradores y los miembros del Jurado de Autocontrol se comprometen a mantener bajo estricta reserva y confidencialidad toda la información de carácter técnico, industrial, administrativo, comercial, financiero, tributario, laboral, sujeta a protección intelectual o no, que conozcan en relación con las partes reclamante y reclamada, a causa o con ocasión de una reclamación, y en consecuencia se comprometen a no divulgarla, usarla, duplicarla, copiarla, reproducirla ni a utilizarla para ningún efecto diferente a la prestación del servicio de resolución de controversias. En particular, la información que se presente con la reclamación y con la contestación, o en cualquier otra oportunidad durante el procedimiento de resolución de controversias tendrá carácter de confidencial, salvo que alguna de las partes indique expresamente lo contrario.

La información confidencial proporcionada será de uso exclusivo del Secretario del Jurado y de los miembros del Jurado de Autocontrol Colombia. Dicha información no podrá ser puesta en conocimiento de los miembros de la Asamblea General ni del Consejo Directivo de Autocontrol Colombia ni de terceros, pudiendo únicamente levantar dicha confidencialidad a petición del titular de dicha información.

Se exceptúa del deber de confidencialidad de Autocontrol Colombia, el caso en que la información deba ser divulgada en cumplimiento de un requerimiento legal, judicial o administrativo de autoridad competente. Autocontrol Colombia deberá proteger la información confidencial proporcionada con la diligencia debida correspondiente.

Los documentos que contengan información confidencial deberán ser guardados bajo las condiciones de seguridad necesarias realizándose controles periódicos de los archivos, bajo responsabilidad del Director Ejecutivo de Autocontrol Colombia.

El acceso al archivo con documentación confidencial quedará restringido exclusivamente a las personas designadas por el Director Ejecutivo. En dicho archivo quedará consignado el nombre de las personas autorizadas para tomar conocimiento de la información y, además, se incluirá un registro que deberán firmar las personas que tengan acceso a la información indicando la fecha y hora. El personal que haya tenido acceso a la información confidencial queda obligado a no divulgarla, inclusive luego de que haya dejado de prestar servicios para Autocontrol Colombia.

Tratándose de información confidencial proporcionada en formato digital no podrá ser grabada en la red de Autocontrol Colombia u otro medio magnético de copiado, y concluido el servicio de resolución de controversias, la información confidencial será archivada físicamente.

Artículo 6: Igualdad de las partes. El jurado debe garantizar que las partes involucradas en la controversia tengan igualdad real en cuanto a las oportunidades y extensión en las intervenciones en las audiencias.

Artículo 7: Uso de medios electrónicos. Las Salas de Decisión y de Revisión del Jurado de Autocontrol Colombia podrán deliberar, votar y decidir en conferencia virtual, utilizando los medios electrónicos idóneos y dejando constancia de lo actuado por ese mismo medio con los atributos de seguridad necesarios.

También podrán adelantar las reuniones y audiencias de que tratan los artículos 25, 30 y 31 de este reglamento y la práctica de pruebas usando medios electrónicos.

Todas las actuaciones susceptibles de surtirse en forma escrita se podrán realizar a través de medios electrónicos, siempre y cuando en su envío y recepción se garantice su autenticidad, integridad, conservación y posterior consulta, de conformidad con la ley. Autocontrol Colombia deberá contar con mecanismos que permitan acusar recibo de la información recibida, a través de este medio.

Artículo 8: Principios aplicables. El procedimiento de atención de reclamaciones se regirá por los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia, rapidez y equidad. El debido proceso se aplicará en todas las actuaciones previstas en este Reglamento.

CAPÍTULO PRIMERO: EL JURADO

Artículo 9: Conformación del Jurado. Las personas que deseen hacer parte del Jurado de Autocontrol Colombia deberán cumplir con los siguientes requisitos, los cuales serán verificados por el Consejo Directivo:

1. Contar con título profesional y título de postgrado al menos en la modalidad de especialización, en áreas afines al derecho, la publicidad y/o el mercadeo.
2. Tener experiencia laboral mínima de ocho (8) años referida al ejercicio profesional en áreas afines al derecho, la publicidad, el mercadeo, asuntos regulatorios, derecho de la competencia y/o la protección al consumidor, o al desempeño como profesor en alguna de estas disciplinas.

Los Jurados serán elegidos por el Consejo Directivo de Autocontrol Colombia por períodos de veinticuatro (24) meses pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Para su remoción permanente por cualquier causa, se requiere el voto de la mayoría de los miembros del Consejo Directivo. El cargo de Jurado de Autocontrol Colombia se ejercerá *ad honorem* y no requiere dedicación exclusiva.

Como Secretario del Jurado actuará, con voz pero sin voto, el Director Ejecutivo de Autocontrol Colombia o la persona delegada por el Consejo Directivo para tales efectos.

Artículo 10: Integración de las Salas de jurados. Los jurados de Autocontrol Colombia actuarán por Salas de Decisión y por Salas de Revisión, según sea el caso, compuestas por tres (3) miembros, que serán designados para cada caso siguiendo el procedimiento descrito en el artículo 25.

Los miembros de la Sala de Decisión o de Revisión en cada caso designarán entre ellos al Presidente de la misma.

La Sala de Decisión se ocupará de conocer las reclamaciones y, luego de adelantar el procedimiento establecido en este Reglamento, decidirá la cuestión objeto de reclamación. La Sala de Revisión por su parte, se encargará de resolver las impugnaciones que las partes formulen, si es del caso, sobre la decisión emitida por la Sala de Decisión.

No podrán formar parte de la Sala de Revisión los miembros del Jurado que hayan actuado para decidir la misma controversia en Sala de Decisión.

Artículo 11: Deberes de los jurados. Los siguientes son los deberes de los jurados encargados de solucionar las controversias, bien sea en Sala de Decisión o en Sala de Revisión:

1. Analizar los fundamentos de hecho y éticos expuestos en la reclamación.
2. Dirigir el procedimiento y asistir a las audiencias del caso.
3. Velar por su solución en el término establecido para el efecto.
4. Hacer efectiva la igualdad de las partes.
5. Prevenir los actos contrarios a la lealtad, veracidad, imparcialidad y transparencia que deben observarse por los jurados, las partes y el personal de secretaría de Autocontrol Colombia y ejercer los correctivos que procedan.
6. Decretar las pruebas que considere pertinentes, conducentes y útiles para dirimir la controversia.
7. Analizar de forma rigurosa las pruebas que sean allegadas por las partes al proceso;
8. Guardar confidencialidad sobre los casos de los que tengan conocimiento y sobre las decisiones adoptadas en el curso de los mismos.
9. Decidir la cuestión objeto de reclamación con observancia de los lineamientos éticos previstos en el Código de Publicidad Comercial y Mercadeo de la Cámara de Comercio Internacional y/o en las guías y códigos que en materia de publicidad

emitan los gremios que conforman la cadena de valor de la industria publicitaria en Colombia que sean aplicables al caso concreto.

10. Motivar su decisión.

11. Emitir su decisión dentro del término establecido en el presente reglamento.

Artículo 12: Competencia de los jurados.

1. Estudiar las reclamaciones que se presenten ante Autocontrol y le sean repartidas, en las cuales se afirme la presunta infracción de los lineamientos éticos previstos en el Código de Publicidad Comercial y Mercadeo de la Cámara de Comercio Internacional y/o en las guías y Códigos que en materia de publicidad emitan los gremios que conforman la cadena de valor de la industria publicitaria en Colombia, en relación con las comunicaciones comerciales realizadas o difundidas por anunciantes y agencias de publicidad.
2. Emitir decisiones y recomendaciones vinculantes para los anunciantes y/o las agencias de publicidad que estén afiliados a alguno de los gremios que hacen parte de Autocontrol Colombia y/o que hayan aceptado expresamente la competencia del Jurado de Autocontrol Colombia.
3. Emitir conceptos que expresen su opinión deontológica, no vinculante, acerca de la corrección de comunicaciones comerciales realizadas por terceros no vinculados que no hayan aceptado expresamente la competencia del Jurado de Autocontrol Colombia.
4. Emitir dictámenes no vinculantes de carácter deontológico sobre las diversas cuestiones publicitarias, por solicitud del Consejo Directivo de Autocontrol Colombia.
5. Comunicar al Consejo Directivo las recomendaciones que haya emitido.
6. Informar al Consejo Directivo, para los fines previstos en este Reglamento, sobre toda situación de renuencia al cumplimiento de sus recomendaciones.
7. Resolver las solicitudes de aclaración, corrección o adición de la decisión adoptada por la Sala de Decisión que sean procedentes y cuya solicitud se haya presentado dentro del término indicado en este reglamento.

Artículo 13: Causales de impedimento y recusación. Serán causales de impedimento y recusación de los miembros del Jurado de Autocontrol Colombia:

1. Tener interés directo o indirecto en el asunto del que conoce el Jurado.
2. Prestar o haber prestado servicios profesionales, durante los últimos 3 años, para alguna de las partes en conflicto.
3. Mantener o haber mantenido relaciones laborales con alguna de las partes en conflicto.
4. Ser o haber sido, bien sea a nombre propio o como apoderado de un tercero, denunciante, demandante o reclamante de cualquiera de las partes.
5. Tener o haber tenido pleito con alguna de estas.
6. Amistad o enemistad manifiesta con alguna de las partes.
7. Cualquier otra circunstancia que pueda generar un conflicto de intereses o que pueda suscitar dudas sobre su independencia e imparcialidad.

El miembro del Jurado en quien concurra alguna de las causales expresadas anteriormente deberá declararse impedido para conocer del asunto sin esperar a que se formule una recusación por parte del reclamante o del reclamado.

Artículo 14: Funciones del Presidente de la Sala de Decisión y de la Sala de Revisión.

1. Proyectar la decisión que resuelva el caso sometido a consideración de la Sala.
2. Presidir las deliberaciones de la Sala respectiva.
3. Sustentar el proyecto radicado.
4. Someter a votación el proyecto sustentado.
5. Advertir en caso de voto disidente sobre el derecho a dejar constancia del mismo con la correspondiente sustentación allegada al día siguiente, por escrito, para que forme parte del documento que contenga la decisión mayoritaria.

Artículo 15: Clases de decisiones del jurado. Las decisiones del Jurado de Autocontrol Colombia serán de dos clases:

1. **Vinculantes:** cuando se dicten al resolver reclamaciones contra la comunicación comercial de un anunciante o una agencia de publicidad que haya aceptado de manera expresa la competencia del jurado de Autocontrol Colombia, bien sea a través de la adhesión previa a un código de autorregulación sectorial o a través de una manifestación en este sentido.
2. **No vinculantes:** cuando se dicten conceptos de carácter deontológico al conocer reclamaciones en las cuales la parte reclamada no haya aceptado expresamente la competencia del jurado de Autocontrol Colombia o no haya presentado contestación a la reclamación.

CAPÍTULO SEGUNDO. PARTES, TERCEROS Y APODERADOS.

Artículo 16: Partes. Las partes se denominarán:

1. **El reclamante:** que designa a la persona que presenta la reclamación.
2. **El reclamado:** que señala a la persona titular de la responsabilidad ética en relación con la comunicación comercial cuestionada. En este mecanismo podrán ser Parte reclamada tanto el anunciante como la agencia de publicidad encargada de la creación y ejecución de la estrategia de comunicación comercial objeto de la reclamación.

Artículo 17: Representación. Comparecerán a la controversia las personas naturales que ejerzan la representación legal de las personas jurídicas reclamantes o reclamadas.

Artículo 18. Apoderados. Las empresas podrán participar en el procedimiento directamente o por intermedio de apoderado. En este último caso, el abogado deberá estar debidamente apoderado para el efecto de conformidad con los requisitos establecidos por el artículo 74 del Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012).

Artículo 19. Deberes de las partes y sus apoderados. Los siguientes son los deberes de las partes y sus apoderados:

1. Proceder con lealtad, respeto, transparencia y buena fe en todos sus actos;
2. Obrar sin temeridad en sus denuncias y defensas;
3. Colaborar con el correcto desarrollo de las audiencias;
4. Prestar colaboración al jurado para la práctica de pruebas;
5. Allegar en el tiempo establecido para el efecto los soportes documentales que solicite el jurado;
6. No incurrir en dilaciones injustificadas en sus actuaciones;
7. Comunicar por escrito cualquier cambio de los representantes o apoderados de las partes;
8. Comunicar al representado el día y hora en que el jurado haya fijado las audiencias;
9. Citar a los testigos convocados a instancia suya;

CAPÍTULO TERCERO. DE LA RECLAMACIÓN.

Artículo 20: Requisitos de la reclamación. El documento mediante el cual se presenta una reclamación en Autocontrol Colombia deberá reunir los siguientes requisitos:

1. La denominación o razón social y domicilio de la empresa reclamante, los cuales deben corresponder a los que se encuentran registrados en el Certificado de Existencia y Representación Legal correspondiente.
2. Nombre e identificación del representante legal de la empresa reclamante.
3. Las direcciones de correo electrónico para notificaciones a las empresas reclamante y reclamada, las cuales deben corresponder a las que se encuentran registradas en los Certificados de Existencia y Representación Legal correspondientes, resultando válida a partir de ese momento cualquier notificación dirigida y confirmada su entrega a la dirección indicada.
4. Indicación de la empresa reclamada con su domicilio e identificación.
5. Nombre e identificación del apoderado, si se decide actuar por intermedio de uno.
6. Identificación de la comunicación comercial objeto de reclamación, la cual debe haberse publicado dentro del año anterior a la fecha de presentación de la reclamación, acompañada de las pruebas de dicha comunicación comercial:

material impreso, video, grabación o fotografía en caso de vallas o POP, dependiendo del medio.

7. Lo que se pretenda, expresado con precisión y claridad y de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 34 de este Reglamento.
8. Los hechos que sirven de fundamento a la reclamación y a las pretensiones, debidamente clasificados y numerados.
9. Las normas o reglas deontológicas que considera que se vulneraron.
10. La indicación de las pruebas con las que cuenta la empresa para justificar su reclamación.
11. La petición de pruebas que sean pertinentes, conducentes y útiles para dilucidar el caso.
12. Comprobante de pago del servicio.
13. La declaración bajo juramento de que no ha presentado reclamación por el mismo asunto ante ninguna autoridad administrativa o despacho judicial.
14. El compromiso de no hacer uso publicitario de la decisión que adopte el Jurado de Autocontrol Colombia.

Artículo 21: Anexos de la reclamación. La reclamación deberá acompañarse de los siguientes documentos:

1. Poder debidamente otorgado a un abogado, si se decide actuar a través de uno.
2. Certificado de existencia y representación legal.
3. Las pruebas y documentos que se pretendan hacer valer y que estén en poder del reclamante.

Artículo 22. Presentación de la reclamación. La reclamación se presentará por escrito, radicado en físico en la sede de Autocontrol Colombia, o por correo electrónico a reclamaciones@autocontrolcolombia.org.

Artículo 23: Admisión, inadmisión y rechazo. La admisión de la reclamación estará a cargo del Secretario del Jurado y comprende los siguientes pasos:

1. La verificación de la fecha y hora de radicación y del cumplimiento formal de los requisitos establecidos en el artículo 20 del presente reglamento.
2. Si la reclamación cumple formalmente los requisitos, será admitida y comunicada la admisión al solicitante dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud.
3. Si la solicitud no cumple los requisitos será devuelta al reclamante, dentro de los dos (2) días hábiles siguientes a la radicación de la solicitud fallida, mediante comunicación escrita en la que se indicarán las razones de la inadmisión a trámite, con el fin de que se complemente o corrija la solicitud en un término de tres (3) días hábiles. Vencido el término sin actuación del interesado o si presentada la corrección persisten las omisiones la solicitud se archivará.
4. El interesado podrá solicitar la devolución de los anexos y podrá presentar una nueva solicitud cuando, atendiendo a sus intereses, lo considere oportuno.
5. Las decisiones de admisión o inadmisión de la solicitud serán notificadas al reclamante, en los términos previstos, mediante mensaje dirigido a la dirección de correo electrónico suministrada en la solicitud.

Se rechazarán de plano, las reclamaciones manifiestamente infundadas o que versen sobre una comunicación comercial que no se hubiera realizado o difundido en los doce meses anteriores.

De igual manera, se rechazarán las reclamaciones referidas a una comunicación comercial que haya sido resuelta o esté en trámite en un proceso judicial o en un procedimiento administrativo.

En el mismo sentido, la admisión por parte de una autoridad judicial o administrativa, de una demanda o denuncia contra una comunicación comercial que sea objeto de reclamación ante el Jurado de Autocontrol Colombia, supondrá la suspensión del procedimiento seguido ante este.

Artículo 24: Retiro, corrección, aclaración o reforma de la reclamación. Antes de que la reclamación sea puesta en conocimiento de la parte reclamada podrá ser retirada, aclarada o reformada. En caso de retiro de la reclamación no se realizará reintegro o devolución de la suma pagada por el reclamante.

Artículo 25: Traslado de la reclamación y designación de la Sala de Decisión. El Secretario del Jurado dará traslado de la reclamación recibida a la empresa reclamada, responsable de la comunicación comercial objeto de controversia, y procederá a convocar a las dos partes a reunión que se realizará a través de mecanismos virtuales dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, en la que las partes designarán conjuntamente los miembros del Jurado asignados a la Sala de Decisión de esta controversia.

En caso de que alguna de las partes no asista a la reunión o no se logre realizar la designación conjunta de uno o más de los miembros de la Sala de Decisión, el Secretario del Jurado procederá a designar, dentro de la lista de Jurados, los que, conforme a la naturaleza del caso presentado, tengan la experiencia y conocimientos requeridos especialmente para el mismo.

El reparto e integración de la Sala de Decisión será comunicado de inmediato a los Jurados a través de la dirección de correo electrónico que hayan suministrado para tal efecto al Secretario del jurado.

Artículo 26: Términos para manifestar un impedimento y formular recusaciones. Los jurados dispondrán de tres (3) días hábiles, contados a partir de la comunicación del reparto de la reclamación, para exponer algún impedimento, el cual será resuelto por el Secretario del Jurado.

A su vez, las partes reclamante y reclamada dispondrán de 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de la reunión de designación, para recusar a los miembros designados por el Secretario del Jurado de Autocontrol Colombia, expresando por escrito las razones que

sustentan la recusación; Los miembros de la Sala de Decisión nombrados conjuntamente por las partes no podrán ser recusados sino por causales sobrevinientes a la designación.

Este escrito se pondrá de inmediato en conocimiento del jurado o jurados concernidos para que de inmediato o a más tardar al día siguiente acepten o rechacen la recusación.

Si se acepta el impedimento o prospera la recusación el Secretario del Jurado procederá a citar nuevamente a las partes a una reunión para integrar la nueva Sala de Decisión.

Resueltos los impedimentos y recusaciones e integrada la nueva Sala, de ser el caso, se hará entrega al Presidente de la Sala de Decisión de la solicitud admitida y sus anexos.

CAPÍTULO CUARTO. DE LA CONTESTACIÓN.

Artículo 27. Contestación a la reclamación. Una vez resueltos los impedimentos y recusaciones y comunicada la integración de la Sala de Decisión, empezará a correr el término de diez (10) días hábiles , para que la empresa reclamada presente la correspondiente contestación, por escrito radicado en físico en la sede de Autocontrol Colombia, o por correo electrónico a reclamaciones@autocontrolcolombia.org.

La respuesta a la reclamación contendrá los siguientes requisitos:

1. Nombre e identificación del representante legal de la empresa reclamada.
2. Identificación del apoderado, si se decide actuar por intermedio de uno.
3. Los argumentos de defensa frente a cada uno de los hechos que sirven de fundamento a la reclamación, debidamente clasificados y numerados o el allanamiento al reclamo.
4. La indicación de las pruebas con las que cuenta la empresa para justificar su defensa.
5. La petición de pruebas que sean pertinentes, conducentes y útiles para dilucidar el caso.
6. La dirección física y electrónica donde reciba notificaciones.

7. Manifestación de sometimiento voluntario a las decisiones del jurado de Autocontrol Colombia.

Artículo 28: Anexos de la contestación. La contestación deberá acompañarse de los siguientes documentos:

1. Poder debidamente otorgado a un abogado, si se decide actuar a través de uno.
2. Certificado de existencia y representación legal.
3. Las pruebas y documentos que se pretendan hacer valer y que estén en poder del reclamado.

Artículo 29: Emisión de conceptos de carácter deontológico, no vinculantes. En caso de que la empresa reclamada no presente la contestación en el plazo señalado, o habiéndolo hecho no haya manifestado expresamente su sometimiento a las decisiones del Jurado de Autocontrol Colombia, no se continuará con el procedimiento indicado en los artículos siguientes y el Jurado no podrá emitir decisión de resolución de la controversia y, en su lugar, emitirá un concepto que exprese su opinión deontológica no vinculante acerca de las comunicaciones comerciales realizadas por dicho tercero.

Para el efecto, el Presidente de la Sala de Decisión que tiene a su cargo la reclamación radicará el proyecto de concepto ante el Secretario del Jurado, dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del plazo para la presentación de la contestación.

El Secretario del Jurado remitirá, en forma inmediata, una copia del proyecto de concepto a los demás miembros del Jurado que integren la respectiva Sala.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se llevará a cabo la reunión de la Sala de Decisión para deliberar y decidir sobre el proyecto de concepto.

Al finalizar la Sala de Decisión, el Jurado presentará su opinión, la que será comunicada al día siguiente por el Secretario del Jurado a las partes reclamante y reclamada.

Artículo 30: Etapa de arreglo directo. Si de la lectura de los escritos de reclamo y contestación se pudiera inferir la posibilidad de un arreglo directo entre las partes se convocará de inmediato a una audiencia para tal efecto, la cual tendrá lugar dentro de los tres (3) días siguientes al recibo del escrito de contestación por el Presidente de la Sala de Decisión.

CAPÍTULO QUINTO: DECISIÓN DE LA RECLAMACIÓN.

Artículo 31: Audiencia inicial. Realizada la audiencia de arreglo directo sin que se hubiese logrado un acuerdo entre las partes, el Presidente de la Sala de Decisión, fijará la fecha de la audiencia inicial, la que deberá llevarse a cabo en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, contados desde la fecha de la audiencia de arreglo directo, y en la que se escuchará a las partes por un espacio de mínimo 20 minutos y máximo 40 minutos para cada una y se practicarán las pruebas que el jurado estime necesarias relacionadas con información que no obre en la reclamación, en la contestación o en sus respectivos anexos y que sean necesarias para resolver la controversia.

La fecha de la Audiencia inicial deberá ser comunicada a las partes con una antelación mínima de dos (2) días hábiles.

Artículo 32: Pruebas. Las pruebas que se hagan valer en este procedimiento deberán ceñirse a las siguientes reglas:

1. Los medios de prueba que se aportan en la instancia ética no requieren de formalidades especiales.
2. Si las partes presentaran estudios técnicos para la fundamentación u objeciones de las afirmaciones hechas en los mensajes publicitarios cuestionados, éstos deben estar en castellano.
3. En los casos en que los estudios aportados por las partes involucradas arrojen resultados contradictorios, o en caso de que el jurado lo considere necesario para un mejor esclarecimiento de los hechos, podrá solicitar o encargar la realización

de estudios o el dictamen de un perito que será designado de común acuerdo por las partes y a su costo.

4. De acuerdo con el Código de Publicidad Comercial y Mercadeo de la Cámara de Comercio Internacional *“Las descripciones, declaraciones o ilustraciones relacionadas con hechos verificables en la publicidad comercial deben ser susceptibles de comprobación. Las declaraciones que afirmen o impliquen la existencia de un determinado nivel de fundamentación deben tener, al menos, el nivel de prueba publicitado. La comprobación debe estar disponible de forma que la prueba se pueda producir sin demoras y bajo pedido a las organizaciones de autorregulación responsables de la implementación del Código”* (artículo 6).
5. El jurado podrá considerar la valoración de medios de prueba que hayan efectuado otros organismos, siempre que se haya dado, a la parte contra la cual se opone, la oportunidad de controvertirlos o de solicitar la práctica de pruebas para invalidarlos.
6. A pesar de la igualdad de oportunidades que gobierna las relaciones entre las partes ante la instancia ética, dicho punto de partida no obsta para que corra por cuenta de cada una de ellas la responsabilidad de allegar al expediente los medios de prueba que acrediten sus pretensiones u oposiciones. Sin embargo, dado el carácter ético de la reclamación prevalecerá la buena fe y la valoración deontológica al momento de emitir la decisión y establecer las respectivas recomendaciones.

Artículo 33. Radicación de la ponencia, decisión y comunicación de esta. Dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración de la Audiencia Inicial, el Presidente de la Sala de Decisión que tiene a su cargo una reclamación radicará el proyecto de decisión ante el Secretario del jurado.

El Secretario del jurado remitirá, en forma inmediata, una copia del proyecto de decisión a los demás miembros del jurado que integren la respectiva Sala.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes se llevará a cabo la reunión de la Sala de Decisión para deliberar y decidir sobre el proyecto.

Al finalizar la Sala de Decisión, el Jurado presentará su veredicto que será notificado a las partes al día siguiente.

Artículo 34. Contenido de la decisión: La decisión a través de la cual se resuelve la controversia, deberá contener los siguientes aspectos:

1. Identificación de la partes involucradas y descripción de la pieza publicitaria que dio origen a la solicitud de consulta.
2. Indicación de los lineamientos éticos previstos en el Código de Publicidad Comercial y Mercadeo de la Cámara de Comercio Internacional y/o en las guías y códigos que en materia de publicidad emitan los gremios que conforman la cadena de valor de la industria publicitaria en Colombia que el reclamante ha citado como vulneradas por la comunicación comercial del reclamado.
3. Consideraciones de la Sala de Decisión.
4. Conclusión sobre si la comunicación comercial del reclamado infringió o no algunos de los lineamientos éticos previstos en el Código de Publicidad Comercial y Mercadeo de la Cámara de Comercio Internacional y/o en las guías y códigos que en materia de publicidad emitan los gremios que conforman la cadena de valor de la industria publicitaria en Colombia.
5. En caso de que se declare que se cometió la infracción, la resolución contendrá todos o algunos de los siguientes pronunciamientos:
 - a) Declarar la incorrección de la actividad comercial, publicitaria o promocional objeto de controversia.
 - b) Instar al reclamado la cesación definitiva de la misma o su modificación o rectificación. Para el efecto, la Sala de Decisión deberá fijar un plazo razonable para su cumplimiento, de acuerdo con el tipo de comunicación comercial de que se trate y con la infracción que haya sido acreditada en este procedimiento.
 - c) Amonestación al reclamado.

- d) Si es del caso, imponer al reclamado las sanciones a que haya lugar, que estén contempladas en el código sectorial cuya infracción haya sido declarada en el curso de este procedimiento y cuando corresponda, de acuerdo con las circunstancias concretas del caso.
- e) En caso de que la difusión y/o vigencia de la comunicación comercial bajo análisis hubiera finalizado, la Sala de Decisión podrá, además de declarar su incorrección, emitir una recomendación hacia el futuro a fin de evitar que vuelvan a presentarse hechos como los que dieron origen a la controversia.
- f) Advertencia a la parte concernida sobre las consecuencias de no acatar las recomendaciones del Jurado.

Artículo 35. Impugnación de la Decisión. La decisión emitida por la Sala de Decisión, podrá ser impugnada por medio de escrito dirigido al Secretario del Jurado, presentado dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión a las partes.

La presentación oportuna de la solicitud suspenderá la ejecución de la decisión de la Sala mientras se pronuncia la Sala de Revisión.

En la solicitud de revisión no podrán plantearse nuevos argumentos, hechos o consideraciones distintas a las conocidas por la Sala de Decisión y que sirvieron de base para adoptar la decisión impugnada.

Artículo 36. Procedimiento ante la Sala de Revisión.

1. Recibido el escrito que contiene la impugnación y su sustentación el Secretario del jurado la repartirá, a más tardar al día siguiente, a una Sala de Revisión cuyos miembros se designarán por el Secretario del Jurado entre los miembros que no hayan participado en la Sala de Decisión cuya resolución fue impugnada.
2. Respecto
3. Una vez resueltos los impedimentos y recusaciones, si es del caso e integrada la Sala de Revisión, el Secretario del jurado hará entrega al Presidente de la Sala de

Revisión, del escrito de impugnación y de la actuación que se cumplió ante la Sala de Decisión, el mismo día del reparto y, simultáneamente, remitirá copia del escrito de impugnación a la parte contraria con el fin de que, si lo tiene a bien, se pronuncie sobre su contenido, también con argumentos concretos, dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de dicha copia.

4. El Presidente de la Sala de Revisión elaborará un proyecto de decisión que enviará al Secretario del jurado dentro de los cinco (5) días siguientes al vencimiento del plazo indicado en el numeral anterior.
5. El Secretario del jurado enviará de inmediato copia del proyecto de decisión radicado por el Presidente a los compañeros de Sala y los convocará a reunión en Sala de Revisión, con el fin de escuchar la sustentación del proyecto, votar y decidir. La Sala de Revisión se reunirá dentro de los cinco (5) días siguientes a la radicación del proyecto de decisión para deliberar y votar.
6. Si se ordena la práctica de alguna prueba los términos para radicar el proyecto de decisión empezarán a correr al día siguiente de realizada la práctica de pruebas.
7. La decisión que confirme, revoque o modifique el fallo adoptado por la Sala de Decisión deberá ser adoptada por mayoría de sus miembros.

Artículo 37: Cumplimiento de la decisión del jurado. En el evento en que el Jurado de Autocontrol Colombia a través de una decisión vinculante, declare que se cometió una infracción y haya formulado recomendaciones, estas serán cumplidas en la forma y dentro de los plazos fijados, y de buena fe por la parte obligada, la cual deberá informar, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la notificación de la decisión, sobre las acciones adoptadas para cumplir con la misma.

Cuando la parte a cuyo cargo esté el cumplimiento de las recomendaciones del jurado incurra en incumplimiento total o parcial de las mismas, Autocontrol Colombia, a través de su Consejo Directivo podrá:

- a) Emitir un requerimiento por escrito a la parte a cuyo cargo esté el cumplimiento de las recomendaciones del jurado, para que proceda a cumplirlas dentro de un

plazo perentorio. Copia de esta comunicación se remitirá a la parte contraria en el procedimiento adelantado ante el jurado de Autocontrol Colombia.

- b) Agotado lo previsto en el literal a), sin resultado positivo, podrá informar la situación de renuencia a la Directiva del Gremio al cual esté vinculada la parte renuente solicitando, de ser el caso, su gestión en orden a obtener el cumplimiento de las recomendaciones del Jurado.
- c) En cualquier caso, el Consejo Directivo informará a los miembros de la Asamblea General sobre los casos de renuencia que no hayan sido resueltos, así como un informe sobre los casos resueltos (manteniendo el anonimato de las partes).

CAPÍTULO SEXTO: DISPOSICIONES VARIAS

Artículo 38: Reforma del Reglamento. El Consejo Directivo de Autocontrol Colombia podrá reformar el presente reglamento, complementarlo o actualizarlo, cuando se produzcan cambios en la comunicación comercial o en el trámite de resolución de controversias que ameriten la revisión del reglamento.

Las reformas se aplicarán de inmediato en relación con los casos nuevos que conozca el jurado de Autocontrol Colombia. Los que estén en trámite seguirán rigiéndose hasta su terminación por el reglamento vigente al momento de la presentación de la correspondiente solicitud.

Artículo 39: Estadísticas y archivo del mecanismo de resolución de controversias. Autocontrol Colombia elaborará y administrará una base de datos con el registro de las reclamaciones que sean de conocimiento del Jurado, así como de las actuaciones que se surtan dentro de este trámite, y las decisiones o los conceptos que fueron tomados en cada caso. Así mismo, elaborará anualmente informes estadísticos sobre el funcionamiento del servicio de resolución de controversias. Para el efecto, deberán observarse las reglas sobre confidencialidad establecidas en el artículo 5 de este reglamento.