



## REGLAMENTO DEL COMITÉ DE RESOLUCIÓN DE LITIGIOS PUBLICITARIOS DEL AUTOCUIDADO DE LA SALUD

**anefp**

## TÍTULO I. Del comité de resolución de litigios publicitarios del autocuidado de la salud

### **Artículo 1. DEFINICIÓN.**

El Comité de resolución de litigios publicitarios del autocuidado de la salud (en adelante CORPAS) de la Asociación para el Autocuidado de la Salud (en adelante, ANEFP) es un órgano de control experto en ética publicitaria para los productos que componen el sector de autocuidado de la salud, (los cuales no precisan prescripción médica), cuyo objetivo es la resolución alternativa de litigios, que se planteen ante el mismo.

Concretamente, los productos que conforman el sector, objeto de control por parte del citado Comité, son (i) complementos alimenticios, (ii) productos sanitarios no prescritos, (iii) productos cosméticos y de cuidado personal, (iv) biocidas, (v) productos sanitarios de auto- test sin receta y (vi) medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados con fondos públicos.

### **Artículo 2. INDEPENDENCIA.**

1. El CORPAS ejercerá sus funciones con la debida independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.
2. Los miembros del CORPAS desempeñarán sus funciones sin recibir ningún tipo de consejo o instrucción de ninguna de las partes, ni tampoco por parte de los organismos que los hayan propuesto.
3. Sus miembros no podrán haber mantenido, con ninguna de las partes una relación laboral, profesional, comercial o personal en los tres años anteriores a la interposición de la reclamación.
4. La retribución que perciban los miembros del Comité, por el desempeño de sus funciones, no guardará relación con el resultado del procedimiento.

### **Artículo 3. ESTRUCTURA.**

1. El Comité CORPAS está formado por un presidente, un vicepresidente, y cinco vocales, uno de ellos independiente.

2. El presidente, vicepresidente y vocales del CORPAS serán nombrados y renovados por el Consejo Directivo de ANEFP.

El presidente y vicepresidente del CORPAS personas independientes y con formación jurídica, serán propuestos por el Consejo Directivo de ANEFP.

3. El primer y segundo vocal serán propuestos por aquellos miembros del Consejo Directivo que representen a las empresas asociadas de ANEFP. El tercer y cuarto vocal serán elegidos por parte de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, constituidas de acuerdo con lo previsto en la normativa estatal o autonómica de protección a los consumidores.
4. Las personas que integren el CORPAS serán nombradas por un mandato no inferior a dos años, no pudiendo ser removidas de su cargo sin causa justificada. Estos cargos podrán ser renovados otros dos años más.

## Artículo 4. FUNCIONES.

El CORPAS asumirá las siguientes funciones:

1. Resolver las reclamaciones planteadas ante el mismo sobre la infracción del Código de normas deontológicas sobre productos para el autocuidado de la salud, relativas a productos sanitarios de consumo, complementos alimenticios, cosméticos y productos de cuidado personal, biocidas, productos de auto test sin receta y medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados con fondos públicos.
2. Revisar las consultas previas elaboradas por el Comité Técnico de ANEFP (en adelante, COTA), planteados por aquellas empresas miembros de ANEFP, adheridas a la asociación o aquellas que han decidido asumir voluntariamente la competencia del CORPAS.
3. Revisar las decisiones sobre la concesión o denegación del “Sello ANEFP”, relativas a la ética publicitaria de las comunicaciones comerciales sobre los productos contemplados en el art. 1 párrafo segundo del presente Reglamento, elaboradas por el Comité Técnico de ANEFP (en adelante, COTA), planteados por aquellas empresas miembros de ANEFP, adheridas a la asociación o aquellas que han decidido asumir voluntariamente la competencia del CORPAS.
4. Emitir todo tipo de Informes/Dictámenes solicitados por ANEFP, o en su caso, por cualquier otro organismo vinculado a ANEFP, para determinar la licitud o

ilicitud sobre cualquier campaña publicitaria de productos sanitarios, complementos alimenticios, cosméticos y productos de cuidado personal, biocidas, productos de auto test sin receta y medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados.

5. Emitir laudo arbitral en aquellas controversias ante él planteadas, en aplicación de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, solo en el caso de reclamaciones entre empresas.
6. Otras funciones no previstas en el presente Reglamento, pero que sean expresamente encomendadas por ANEFP al CORPAS, o, que sean previstas en ulteriores modificaciones del presente Reglamento.
7. En aquellos supuestos en que sea necesario, el CORPAS podrá celebrar sus reuniones, utilizando cualquier medio telemático.

## **TÍTULO II. Competencia**

### **Artículo 5. EXAMEN DE OFICIO DE LA COMPETENCIA OBJETIVA.**

1. Tras haberse iniciado la tramitación de la reclamación, el CORPAS deberá examinar de oficio su competencia.
2. Se atribuirá la competencia cuando las reclamaciones sean planteadas por los miembros asociados, adheridos o por cualquier otra empresa o entidad que, sin ser miembro de ANEFP, decida asumir voluntariamente la competencia de este Comité.
3. Se atribuirá la competencia cuando las reclamaciones sean planteadas por cualquier persona física o jurídica, calificada como consumidor, que se haya visto afectada por la publicidad de productos sanitarios de consumo, complementos alimenticios, cosméticos y productos de cuidado personal, biocidas, productos de auto test sin receta y medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados con fondos públicos, siempre y cuando la empresa reclamada sea miembro asociado de ANEFP, empresa adherida o sea cualquier otra empresa o entidad que, sin ser miembro de ANEFP, decida asumir voluntariamente la competencia del CORPAS.
4. Los miembros asociados y adheridos de ANEFP tendrán la obligación de someter sus controversias, en primer término, al CORPAS. Una vez emitida resolución firme, las partes podrán someter la disputa a los tribunales ordinarios.

5. En el caso de que una empresa o entidad no miembro de ANEFP decidiese someterse voluntariamente a la competencia del CORPAS, este acuerdo podrá adoptarse expresamente, cuando las partes hayan pactado por escrito la sumisión al mencionado Comité; o, en su caso, este acuerdo podrá adoptarse tácitamente, cuando la empresa o entidad no miembro de ANEFP bien plantee la reclamación ante el Comité; o, en su caso, si contesta en plazo y con las formalidades exigidas a la reclamación planteada por un miembro, por un adherido o por una empresa, que no siendo miembro de ANEFP, decide interponer una reclamación ante el Comité .
6. En el plazo de tres días hábiles, a contar desde la admisión a trámite de la reclamación, el CORPAS deberá pronunciarse sobre su competencia para dirimir el conflicto ante él planteado. Su decisión no será objeto de revisión.

## TÍTULO III. Reparto de los asuntos

### Artículo 6. SELLO DE ENTRADA

Una vez que la Secretaría del CORPAS otorgue sello de entrada a la reclamación interpuesta, esta tendrá la prioridad de resolución por el orden de fecha adjudicada.

### Artículo 7. PLAZO DEL SELLO DE ENTRADA

Los asuntos se repartirán dentro de los dos días hábiles siguientes a la presentación de la reclamación.

## TÍTULO IV. Abstención y recusación de los miembros del comité

### Artículo 8. DEBER DE ABSTENCIÓN

1. Una vez que el asunto haya sido tramitado por la Secretaría del CORPAS, éste deberá pronunciarse sobre su competencia en el plazo de dos días hábiles.
2. En el caso de que el mencionado Comité no se considere competente para resolver la queja ante él planteada, deberá, en el plazo de dos días hábiles, comunicar a las

partes su falta de competencia y, en consecuencia, deberá abstenerse para resolver el procedimiento.

## Artículo 9. RECUSACIÓN

1. Una vez comunicados a las partes los miembros del Comité CORPAS, estas podrán recusar a todos o algunos miembros del mismo, en atención a las siguientes causas:
  - a. Tener vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable, así como parentesco por consanguinidad o afinidad dentro del segundo grado con alguna de las partes.
  - b. Haber mantenido una relación laboral, profesional, comercial o personal en los tres años anteriores a la interposición de la reclamación.
  - c. Tener un interés directo o indirecto en el procedimiento iniciado ante el CORPAS.
  - d. Tener amistad o enemistad manifiesta con alguna de las partes.
  - e. Haber sido denunciante, querellante o demandante de cualquiera de las partes en un procedimiento.
2. En el caso de que considerase que concurren alguna de las causas de recusación mencionadas, la parte afectada lo pondrá en conocimiento del citado Comité, en el plazo de los dos días hábiles siguientes, a contar desde que se le haya notificado la admisión a trámite de la reclamación.
3. En el plazo de dos días hábiles, a contar desde la recepción del escrito de recusación, el CORPAS deberá pronunciarse sobre la causa de recusación planteada por la parte afectada, a través de resolución motivada. Su decisión no será objeto de revisión.

## TÍTULO V. Cómputo de plazos y emplazamiento

### **Artículo 10.- DÍAS HÁBILES**

1. Para el cómputo de plazos en la resolución de reclamaciones, interpuestas ante el CORPAS, serán hábiles todos los días de lunes a viernes, desde las nueve de la mañana hasta las seis de la tarde.
2. Se consideran días inhábiles los sábados y domingos, los días 24 y 31 de diciembre, los días de fiesta nacional y los festivos a efectos laborales en la Comunidad de Madrid. También serán inhábiles los días del mes de agosto.

### **Artículo 11. PLAZOS**

1. Los plazos computarán desde el día siguiente a aquel en el que se notifique la interposición de la reclamación y se contará en ellos el día de vencimiento, que expirará a las veinticuatro horas.
2. En el cómputo de plazos se excluirá los días inhábiles.
3. Los plazos que concluyan en sábado, domingo u otro día inhábil se entenderán prorrogados hasta el siguiente día hábil.

### **Artículo 12. EMPLAZAMIENTO.**

1. El Registro de la Secretaría del CORPAS, recepcionará la reclamación, con un sello de entrada, en el que conste fecha y hora de presentación de reclamación.
2. La Secretaría verificará que se cumplen todos los requisitos para la interposición de la reclamación, con su documentación correspondiente.
3. La parte que interpone la reclamación deberá trasladar con el original tantas copias como partes reclamadas, a las que se deba dar traslado de la reclamación, incluyendo toda la documentación adjunta.
4. Verificadas la reclamación y documentación, la Secretaría del CORPAS dará traslado a la/s parte/s a través de notificación fehaciente, para que esta/s contesten en el plazo de siete días hábiles, a contar desde la fecha de recepción de la reclamación.

## Artículo 13. ASESORAMIENTO DE LAS PARTES.

1. Para la interposición de una reclamación, ante el CORPAS no es obligatorio actuar asistido de letrado o asesor jurídico. Las partes, acreditando su capacidad, podrán defenderse por sí mismas.
2. Las partes tendrán acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero.

## Artículo 14. RECLAMACIÓN PREVIA.

1. Antes de la interposición de la reclamación, la persona no consumidora o el consumidor deberán dirigir su reclamación a la empresa reclamada. Si no se alcanza una solución en el plazo de diez días, la persona no consumidora y el consumidor podrá interponer su reclamación ante el CORPAS.

## TÍTULO VI. Procedimiento

### Artículo 15. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO.

1. En el caso de que la reclamación sea interpuesta por personas jurídicas y/o físicas no consideradas consumidores, la tramitación del procedimiento se sustanciará del siguiente modo:
  - a. Las reclamaciones podrán interponerse tanto on line, a través del servicio de reclamaciones de la página web [www.anefp.org](http://www.anefp.org), como off line, dirigiéndolas a la dirección de correo postal siguiente: Servicio de Reclamaciones, Comité de resolución de conflictos publicitarios del autocuidado de la salud (CORPAS) C/Villalar, 13, 1ª planta, 28001 Madrid, cumpliendo los requisitos previstos en el artículo 16 del presente Reglamento.
  - b. El procedimiento se iniciará con la interposición de la reclamación contra una publicidad de productos sanitarios de consumo, complementos alimenticios, cosméticos y productos de cuidado personal, biocidas, productos sanitarios de auto test sin receta y de medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados con fondos públicos, por parte de un miembro asociado, un miembro adherido o cualquier otra entidad que haya admitido de forma voluntaria la competencia del mencionado Comité.
  - c. La parte que interponga la reclamación se llamará reclamante y la parte que reciba la reclamación se denominará reclamado.



- d. El CORPAS podrá iniciar de oficio el procedimiento contra una publicidad de productos sanitarios de consumo, complementos alimenticios, cosméticos y productos de cuidado personal, biocidas, productos sanitarios de auto test sin receta y medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados con fondos públicos si lo considerase pertinente.
2. En el caso de que la reclamación sea interpuesta por un consumidor o Asociación de Consumidores se deberán cumplir los siguientes requisitos:
    - a. Las reclamaciones podrán interponerse tanto on-line, a través del servicio de reclamaciones de la página web [www.anefp.org](http://www.anefp.org), como off line, dirigiéndolas a la dirección de correo postal siguiente: Servicio de Reclamaciones, Comité de resolución de conflictos publicitarios del autocuidado de la salud (CORPAS), C/Villalar, 13, 1ª planta, 28001 Madrid, cumpliendo los requisitos previstos en el artículo 16 del presente Reglamento.
    - b. Presentada la reclamación, la Secretaría del CORPAS deberá proporcionar la siguiente información a las partes:
      - i) Que el procedimiento será gratuito.
      - ii) Que no tendrá la obligación de participar en el procedimiento.
      - iii) Que las partes no estarán obligadas a estar asistidas por letrado o asesor jurídico. No obstante, en el caso de hacerlo, lo comunicarán a la Secretaría del CORPAS en un plazo de tres días hábiles a contar desde la recepción de la reclamación.
    - c. Admitida la reclamación a trámite, la Secretaría del Comité deberá proporcionar la siguiente información al consumidor:
      - i) Que puede retirarse del procedimiento en cualquier momento, en el caso de que no esté satisfecho con su funcionamiento o tramitación.
      - ii) Que no está obligado a aceptar la solución propuesta, así como los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.
      - iii) Que la participación en el presente procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener una reparación por la vulneración de sus derechos.
      - iv) Que una resolución judicial sobre el mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en el presente procedimiento.
    - d. Tras el consentimiento informado del consumidor, se dará traslado de la reclamación a la parte reclamada, quien, en el plazo de siete días hábiles, a contar desde su recepción podrá allanarse a la petición del consumidor, o

podrá contestar a la reclamación rechazando la misma y aportando las pruebas que estime convenientes.

e. En el caso de que las partes lo hayan solicitado y fuese necesario para el esclarecimiento de los hechos, el presidente del CORPAS podrá acordar la celebración de una comparecencia oral de las partes.

f. Resuelta la reclamación por el Comité, se notificará la decisión a las partes.

3. El CORPAS garantiza que los procedimientos de resolución alternativa de conflictos serán confidenciales. Para ello, sus miembros, sujetos al secreto profesional, no revelarán la información que haya podido conocer, con motivo del procedimiento.

4. El CORPAS adoptará las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de datos personales cumpla la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

## **Artículo 16. INADMISIÓN A TRÁMITE.**

1. En el supuesto de que la reclamación sea interpuesta por personas jurídicas y/o físicas, no consideradas consumidores, se inadmitirá en los siguientes casos:

a. Cuando la reclamación no cumpla los requisitos establecidos en el artículo 16 del presente Reglamento.

b. En el caso de que previamente no se hubiese puesto en comunicación con la empresa reclamada, para resolver amistosamente el conflicto.

c. Cuando el objeto de la reclamación haya sido resuelto por sentencia firme ante los tribunales ordinarios, o en su caso, por resolución administrativa ante los órganos administrativos competentes en materia publicitaria.

d. Cuando el objeto de la reclamación se encuentre sub iudice ante cualquier órgano judicial o en trámite ante los órganos de la Administración competente en materia publicitaria.

e. Cuando el objeto de la reclamación se haya planteado con anterioridad ante una entidad acreditada según lo previsto en la Ley 7/2017 de 7 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.

- f. Cuando la campaña publicitaria se haya dejado de emitir en los últimos doce meses.
2. En el supuesto de que la reclamación sea interpuesta por un consumidor se inadmitirá en los siguientes casos:
  - a. Cuando la reclamación no cumpla los requisitos establecidos en el artículo 16 del presente Reglamento.
  - b. En el caso de que previamente no se hubiese puesto en comunicación con la empresa reclamada, para resolver amistosamente el conflicto.
  - c. En el caso de que la reclamación fuese manifiestamente infundada o no se apreciase vulneración de los derechos básicos de los consumidores.
  - d. En el caso de que el objeto de la reclamación haya sido resuelta o esté sub- iudice ante cualquier órgano judicial, o en su caso, haya sido resuelta o estén en trámite de resolución ante los órganos administrativos competentes en materia publicitaria.
  - e. En el caso de que el objeto de la reclamación se haya planteado con anterioridad ante una entidad acreditada según lo previsto en la Ley 7/2017 de 7 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.
3. En el caso de que, habiéndose iniciado un procedimiento ante el CORPAS, el objeto de la reclamación se plantease ante los tribunales ordinarios y/o ante cualquier organismo administrativo con competencias en materia publicitaria, y esta fuese admitida a trámite, el Comité suspenderá el procedimiento. En el caso de que existiese resolución firme por parte de los tribunales ordinarios u organismo administrativo competente en materia publicitaria el CORPAS archivará la reclamación.
4. En el caso de inadmisión de la reclamación, el reclamante podrá instar un proceso de revisión que presentará ante el presidente del CORPAS en el plazo de dos días hábiles, a contar desde la notificación de la inadmisión. El presidente del mencionado Comité resolverá en el plazo de tres días hábiles sobre la admisión de la reclamación.

## Artículo 17. LA RECLAMACIÓN.

1. El procedimiento se iniciará con la interposición de una reclamación que deberá contener la siguiente información:
  - a. Nombre, apellidos, denominación o razón social, dirección postal y dirección de correo electrónico del reclamante. En el caso de representación, se acreditará esta.
  - b. Nombre, apellidos, denominación o razón social, dirección postal y dirección de correo electrónico del reclamado. En el caso de representación, se acreditará esta.
  - c. Los hechos que deberán ser expuestos de forma clara y concisa plasmando el objeto de la reclamación.
  - d. La documentación adjunta a la reclamación, numerada ordenadamente y con claridad, que fundamente las pretensiones planteadas en la reclamación.
  - e. Las peticiones formuladas de forma separada.

## Artículo 18. ALLANAMIENTO.

1. En el plazo de dos días hábiles, a contar desde la notificación de la reclamación, el reclamado podrá allanarse a las pretensiones del reclamante. En este caso, el CORPAS adoptará la decisión sobre el asunto, admitiendo todas las peticiones del reclamante.
2. En el caso de que el reclamado se allanase parcialmente a las pretensiones del reclamante, el procedimiento continuará hasta dictar la decisión. El Comité, tendrá en cuenta las manifestaciones del reclamado.

## Artículo 19. CONTESTACIÓN A LA RECLAMACIÓN.

1. En el plazo de siete días hábiles, a contar desde la fecha de notificación de la reclamación, el reclamado deberá contestar a la misma.

2. Junto con la contestación a la reclamación, el reclamado deberá presentar la documentación adjunta, numerada ordenadamente y con claridad.
3. La contestación a la reclamación deberá contener una petición de desestimación de todas o algunas de las peticiones formuladas por la parte reclamante.

## **Artículo 20. MEDIOS DE PRUEBA.**

1. Los medios probatorios de los que podrán hacer uso las partes son todos aquellos que sean relevantes para acreditar los hechos, entre otros, la documentación pública, privada, informes periciales, declaraciones testimoniales, etc. etc. que demuestren que la publicidad se ajusta o no se ajusta al Código de Normas Deontológicas sobre productos para el autocuidado de la salud de ANEFP.
2. Dentro de los medios probatorios tendrán especial relevancia, para la prueba de los hechos, las encuestas demoscópicas y los sondeos de opinión que acrediten el criterio del consumidor medio.
3. Otro medio probatorio especialmente relevante será el informe pericial emitido por expertos en productos sanitarios de consumo, complementos alimenticios, cosméticos y productos de cuidado personal, biocidas, productos de auto test sin receta y medicamentos no sujetos a prescripción médica y no financiados con fondos públicos.

## **Artículo 21. DECISIÓN.**

1. La decisión adoptada por el CORPAS es firme, sin que quepa revisión alguna.
2. Frente a la decisión del CORPAS, cabe solicitar aclaración en el plazo de dos días, a contar desde su notificación a las partes, para aclarar algún concepto oscuro o rectificar cualquier error material en el que se haya incurrido.
3. Las decisiones del CORPAS deberán ser debidamente motivadas.
4. Las decisiones del CORPAS se adoptarán por la mayoría de sus miembros. El presidente tendrá voto de calidad. Se podrá manifestar contradicción con la decisión por los miembros del citado Comité, a través de un voto particular.

## **Artículo 22. CONTENIDO DE LA DECISIÓN.**

La decisión del CORPAS deberá contener uno o alguno de los siguientes pronunciamientos:

- a) Declaración de ilicitud de la publicidad.
- b) Modificación de la publicidad.
- c) Cesación de la publicidad.
- d) Rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas.
- e) Publicación de la decisión.

## **Artículo 23. PUBLICACIÓN DE LA DECISIÓN.**

Todas las decisiones del CORPAS se publicarán a través de la página web de ANEFP.

## **Artículo 24. EJECUCIÓN DE LA DECISIÓN.**

Las decisiones dictadas por el CORPAS se notificarán a las partes, quienes, en el plazo de dos días hábiles, a contar desde su notificación, deberán cumplirlas.

## **Artículo 25. VINCULACIÓN DE LAS DECISIONES.**

1. Las decisiones del CORPAS son de carácter vinculante para todos los miembros y adheridos a ANEFP, así como para todas aquellas personas físicas o jurídicas que hayan asumido voluntariamente la competencia del Comité de Autorregulación Publicitaria.
2. Las decisiones del CORPAS son de carácter vinculante para la empresa reclamada, en el caso de reclamaciones presentadas por consumidores individuales. No obstante, las mismas no serán vinculantes para el consumidor que haya manifestado su desacuerdo con la propuesta de decisión prevista por dicho Comité.