

Procedimiento de reclamación Kijkwijzer

Presentar una queja

Si cree que una cadena o un distribuidor infringe el Reglamento Kijkwijzer, puede presentar una queja. Algunos ejemplos de infracciones son:

- una película que no ha sido clasificada;
- un distribuidor de películas o DVD que muestre una clasificación que no sea lo suficientemente alta;
- una cadena que emite una película o un programa de televisión a destiempo.

Tramitación de quejas por la oficina de Kijkwijzer

Las quejas son tramitadas en primer lugar por los empleados de Kijkwijzer. Si están de acuerdo en que una clasificación o un tiempo de emisión es incorrecto, o si se produce otra infracción, se pondrán en contacto con la cadena o el distribuidor. Pedirán que se modifique la clasificación en un plazo de tres días laborables, o que la producción se emita en lo sucesivo en otro horario. Se le informará al respecto. Se trata del denominado procedimiento de mediación, al que se aplican algunas excepciones que se exponen a continuación.

Presentación a la Comisión de quejas

Una queja se presenta directamente a la Comisión de quejas independiente en los siguientes casos:

- En caso de que no se modifique una clasificación o un horario de emisión dentro del plazo que se estipuló durante el procedimiento de mediación;
- Si no está de acuerdo con las conclusiones de la oficina del Kijkwijzer y/o con el cambio de tiempo de clasificación/emisión que ha resultado del procedimiento de mediación;
- Si una producción no ha recibido ninguna clasificación y la oficina del Kijkwijzer considera que debería recibir una clasificación superior a "Para todas las edades";
- Si la oficina del Kijkwijzer llega a la conclusión de que existe una diferencia de dos o más categorías de edad entre la clasificación del organismo de radiodifusión o distribución y la oficina del Kijkwijzer (por ejemplo, si una producción se clasificó como "Todas las edades", pero la oficina de Kijkwijzer cree que puede clasificarse como "16 años");
- La misma cadena/distribuidor después de que la Comisión de quejas haya admitido a trámite la reclamación a principios del año civil sobre la clasificación o la aplicación de la clasificación (por ejemplo, la hora de emisión) vuelve a cometer una infracción de la misma categoría.

Comisión de quejas

La Comisión de quejas es una comisión independiente. Está compuesta por un presidente y miembros con formación jurídica o científica. La Comisión de quejas juzga si una cadena o un distribuidor ha aplicado correctamente el Reglamento Kijkwijzer. La Comisión de quejas puede dictaminar que una queja es fundada, infundada o inadmisibles. Si la Comisión de quejas considera fundada una queja, puede imponer sanciones: una (re)clasificación, una advertencia o una sanción económica.

Si se presenta una queja ante la Comisión de quejas, se pedirá a la cadena o distribuidora que presente un escrito de defensa. Puede responder a esta declaración. A continuación, la queja se tramita durante una audiencia en Hilversum o en línea a través de Teams. Ambas partes podrán hacer una declaración verbal sobre su posición. En el plazo de cuatro semanas tras la audiencia, recibirá por escrito la sentencia de la Comisión de quejas.

Comité de apelación

Si no está de acuerdo con la resolución de la Comisión de quejas, puede recurrirla ante el Comité de apelación en un plazo de cuatro semanas a partir de la fecha de la resolución de la Comisión de quejas. A continuación, el Comité de apelación podrá confirmar, anular o devolver la decisión del Comité de quejas.