

# LAS RECLAMACIONES DE LOS TELESPECTADORES Y RADIOYENTES DE RTVE

AURORA GARCÍA GONZÁLEZ

LORENA TENREIRO BLANCO

*Universidad de Vigo*

El crecimiento del poder y la influencia de los medios de comunicación en la sociedad ha provocado la necesidad de dotarlos de normas, criterios y mecanismos que fomenten el uso responsable de los mismos. Debido a las insuficiencias y limitaciones que tanto el Estado como el mercado tienen para lograrlo, nace la autorregulación<sup>1</sup> como cauce para favorecer que la comunicación se ajuste a sus propios valores y normas éticas. La autorregulación trata de cubrir la distancia entre el mínimo regular del derecho y el ideal ético exigible en una esfera de actividad social, propiciando que cada uno asuma su parte de responsabilidad en esta tarea.<sup>2</sup>

La autorregulación es una iniciativa voluntaria y de compromiso de todos los agentes sociales implicados en la comunicación (propietarios y/o gestores de los medios, profesionales y público) para promover el ajuste de esta actividad a las normas éticas y deontológicas que la deben guiar.<sup>3</sup> La audiencia tiene parte de responsabilidad en la tarea de mejorar los medios de

---

<sup>1</sup> AZNAR, Hugo. : *Ética y periodismo. Códigos, estatutos y otros documentos de autorregulación*. Ed. Paidós, Barcelona, 1999, pág 46.

<sup>2</sup> AZNAR, Hugo. : *Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios*. Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pág 11.

<sup>3</sup> AZNAR, Hugo. : *Op.cit.* Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pág 12.

comunicación, de exigir que su oferta y contenidos se ajusten a los valores y principios éticos; el ombudsman o defensor del lector, telespectador o radioyente es uno de los mecanismos que, junto al Consejo de Prensa y las asociaciones de usuarios, permite que el público participe e intervenga activamente en la autorregulación de los medios de comunicación social.<sup>4</sup>

Esta comunicación que se presenta al 4º Congreso Internacional de Ética y Derecho de la Información; la ética y el derecho en la producción y consumo del entretenimiento, analiza la contribución de los telespectadores y oyentes del grupo RTVE, a través de las quejas, reclamaciones y sugerencias remitidas a la Oficina del Defensor del Telespectador y del Radioyente en los cuatro primeros meses de existencia.

#### EL DEFENSOR DEL PÚBLICO

El origen de la figura del defensor del público arranca del *Ombudsman*, cargo que se creó en Suecia en 1908<sup>5</sup> cuya función era recibir y tramitar las quejas de los ciudadanos sobre del funcionamiento del gobierno y de la administración pública. En los años sesenta surgen por primera vez *los ombudsman* específicamente relacionados con los medios de comunicación; fue en Suecia, en 1969, cuando apareció el primer Ombudsman de la Prensa no dependiente de un diario. Nació como un cargo público que formaba parte del Consejo de Prensa y gestionaba las quejas de los ciudadanos sobre cualquier medio de comunicación del país.

Los primeros defensores del público, creados exclusivamente para un medio, nacieron en Estados Unidos en los diarios “The Courier- Journal” y “The Louisville Times”.<sup>6</sup> Su aparición se debió, entre otros factores, en palabras de Lipovetsky, al crecimiento desde comienzos de los años sesenta de la cultura consumista, que empezaba a influir en las decisiones empresariales y a la crisis de credibilidad que empezaba a azotar a los medios de comunicación del país.<sup>7</sup>

En otros países europeos el cargo de Defensor de Lector apareció más tarde, en el caso de España en 1985, en el diario El País y 1993 en La Vanguardia. Además de los Defensores de los Lectores existen también puestos equivalentes en los medios audiovisuales. En España, desde 1997, la Radio Tele-

<sup>4</sup> AZNAR, Hugo. : *Op.cit.* Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pág 168.

<sup>5</sup> AZNAR, Hugo. : *Op.cit.* Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pág 169.

<sup>6</sup> AZNAR, Hugo. : *Op.cit.* Ed. Ariel, Barcelona, 1999, pág 170.

<sup>7</sup> LIPOVETSKY, Gilles: *El crepúsculo del deber*. Anagrama, Barcelona, 1994, pág 254.

visión de Andalucía (RTVA) y Antena 3 Televisión cuentan con un defensor del Oyente y del Espectador.

La última incorporación de esta figura en los medios de comunicación españoles se produjo en febrero de 2006, fecha en la que se creó en Radio Televisión Española (RVTE) la Oficina del Defensor del Telespectador y del Radioyente como órgano independiente encargado de garantizar los derechos de los receptores, atender sus dudas, quejas y sugerencias sobre los contenidos de los programas y vigilar el tratamiento de la información y el entretenimiento de acuerdo a normas éticas y profesionales del periodismo. El defensor del telespectador y el radioyente es una figura que aspira a la reflexión crítica sobre los medios de comunicación audiovisuales y establece un eslabón de confianza con el público; crea transparencia y responsabilidad dentro de un medio de comunicación social.<sup>8</sup>

El ejercicio de la función de defensor se caracteriza, en los países europeos, por el compromiso con el progreso social, el servicio público, los derechos de las personas, la pedagogía política en un Estado social y democrático de derecho, la lucha contra la discriminación de las minorías, la crítica de la llamada “razón periodística”, y la revisión de las funciones otorgadas tradicionalmente al periodismo.<sup>9</sup>

#### LA CREACIÓN DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DEL TELESPECTADOR Y EL RADIOYENTE

La creación de la figura del Defensor era uno de los compromisos de cambio adquiridos por la Directora General de RTVE, desde el comienzo de su mandato. La Oficina del Defensor, nació el 2 de febrero de 2006 y se concibe como un nuevo cauce de diálogo entre RTVE y sus usuarios. Sus objetivos principales son mejorar el servicio público que TVE y RNE ofrecen a los ciudadanos y servir a los telespectadores y radioyentes con mayores niveles de transparencia, eficacia y atención. En palabras de Carmen Caffarel “...será una ventana para que los televidentes y radioyentes puedan manifestar sus inquietudes, que será capaz de recoger las sugerencias, las quejas, que tendrá que velar por la protección de los niños, dar la voz a las minorías”<sup>10</sup>

<sup>8</sup> <http://www.unav.es/fcom/cicom/PDF%2520Comunicaciones/grup%205%madalena%20oliveira.pdf>

<sup>9</sup> Curso: “La función de los defensores del lector en el marco de la ética y la deontología del periodismo”. Programa: Gestión de la Comunicación: relaciones públicas, información. (Bienio 2005-2007) Universidad de Vigo. 19-22 de Junio de 2006.

<sup>10</sup> *El País*. 03-02- 2006.

La Resolución de la Dirección General<sup>11</sup> creó esta Oficina como un órgano independiente para el ejercicio de la autocrítica. Antes de su nacimiento en distintas unidades del Ente Público se atendían las reclamaciones sobre los contenidos y los modos de transmitirlos, pero la creación de la figura del Defensor del Telespectador y el Radioyente es una iniciativa novedosa debido al alcance de sus atribuciones y autonomía; no recibe instrucciones de ninguna autoridad, actúa con independencia y según criterios técnicos y profesionales, de oficio o a instancia de los telespectadores y radioyentes. No obstante, la Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente de RTVE depende de la Dirección General.

Las funciones principales del Defensor son proteger y garantizar los derechos de los telespectadores y los radioyentes, atender las reclamaciones, sugerencias y propuestas que los contenidos y la programación de las emisoras del Grupo, en todos sus soportes, susciten en los ciudadanos, vigilar que el tratamiento de los materiales sea acorde con las reglas éticas y profesionales, que se ajuste a la normativa vigente y a las directrices básicas de programación y publicidad aprobadas por RTVE.

El Defensor actúa además directamente, de oficio, si observa infracciones o desvíos en las exigencias a las que RTVE debe ajustarse en su función de servicio público. En definitiva, vela para que las emisiones de RNE y TVE no causen perjuicio a la audiencia, para que no provoquen daño ni engaño a nadie.

La Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente se preocupa especialmente por la protección de la infancia y la juventud, de los principios de igualdad, de la no discriminación y los derechos a la intimidad, el honor y la propia imagen. Y promueve el conocimiento de los derechos que asisten a los ciudadanos como usuarios de los medios de comunicación.

El Defensor no tiene atribuciones para marcar directrices de programación o hacer variaciones en ella. Recuerda la vigencia de las normas, muestra las infracciones, exige que se reparen y no se repitan. Además de las acciones que lleva a cabo en el diálogo con la audiencia y con los responsables directos de las emisiones, el Defensor elabora un informe trimestral que remite al Consejo de Administración sobre las gestiones realizadas. En este documento recoge todas las demandas tramitadas en ese período de tiempo y

---

<sup>11</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/docu/20060202\\_ResolucionRTVEOficinaDefensor.pdf](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/docu/20060202_ResolucionRTVEOficinaDefensor.pdf)

las acciones derivadas de ellas. Anualmente presenta un informe al Consejo de Administración, en el que, de un modo sintético, refleja el trabajo llevado a cabo acompañado de conclusiones, recomendaciones y medidas para mantener y reforzar el cumplimiento de la función de servicio público.

## LAS RECLAMACIONES DE LOS TELESPECTADORES Y LOS RADIOYENTES

### *Método de trabajo*

En la Resolución de la Dirección de Radiotelevisión Española por la que se crea la Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente se establece el sistema de trabajo (artículos 4, 5, 6)<sup>12</sup> que se utilizará en el desempeño de las funciones anteriormente señaladas. Las reclamaciones se deben realizar de una manera razonada, por escrito, firmadas por los autor/es que han de estar correctamente identificados (nombre y apellidos, dirección y DNI) El plazo máximo para remitirlas al Defensor del Telespectador y el Radioyente, a través de fax, correo postal o correo electrónico, es de un mes desde el momento en que el contenido o el programa objeto de la reclamación haya sido emitido.

El Defensor cuando recibe las demandas de los usuarios, las registra, acusa recibo y comprueba si las observaciones recibidas respetan o no las especificaciones exigidas por la Resolución de la Dirección General de RTVE por la que se creó la Oficina (identificación del autor, argumentación, asunto, etc.)

En el caso de las reclamaciones admitidas a trámite, la Oficina del Defensor gestiona el modo de abordar y satisfacer las demandas, comunica a los interesados los resultados obtenidos y también a Consejo de Administración y a la Dirección General. El Defensor para llevar a cabo esta tarea puede solicitar la colaboración a las áreas o sociedades de RTVE que considere oportunas.

La anonimidad, la advertencia de mala fe, la carencia de fundamento, la inexistencia de competencia por parte del Defensor del Telespectador y el Radioyente en el tema, etc. son algunos de los motivos por los cuales las reclamaciones de los usuarios no son consideradas y se rechazan. El Defen-

---

<sup>12</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/docu/20060202\\_ResolucionRTVEOficinaDefensor.pdf](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/docu/20060202_ResolucionRTVEOficinaDefensor.pdf)

sor se lo comunica por escrito a los interesados, excepto si las reclamaciones aportan elementos de interés para las unidades de gestión, en cuyo caso se remiten a las mismas para que lo tengan en consideración, si son sencillamente de consultas ya que estas se desvían a los departamentos ocupados de cumplimentarlas, tanto en TVE como en RNE; y en cuando la aportación tiene entidad para ser objeto de actuaciones de otra índole.

### *Las gestiones*

La Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente comenzó a funcionar el 10 de febrero de 2006, y recibió durante la primera semana casi 200 reclamaciones. Desde esa fecha, hasta finales del mes de mayo llegaron 2.179 reclamaciones a la Oficina, 753 fueron aportaciones ordinarias (reclamaciones sobre asuntos cotidianos) y 1.426 por sus vínculos en origen o por la materia a la que hacía referencia se consideraron como extraordinarias y fueron remitidas a las unidades de gestión pertinentes.

Un porcentaje muy elevado de reclamaciones fue enviado a través del correo electrónico; el correo postal y el fax ocuparon el segundo y tercer lugar respectivamente. Las demandas se centraban especialmente en los canales de televisión, su enfoque era mayoritariamente negativo, reflejaban críticas, quejas y protestas. Las aportaciones de la audiencia fueron valoraciones genéricas sobre el excesivo número de escenas de violencia en los programas, los abusos en la emisión de publicidad y numerosas críticas a la oferta de programación conjunta de las cadenas de televisión y radio.

En este trabajo se han establecido, por áreas, algunos ejemplos de estas reclamaciones y las gestiones llevadas a cabo por la Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente.

#### a) *Publicidad*

El público de RTVE hizo llegar a la Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente varias reclamaciones en las que solicitaban la retirada de dos anuncios por considerar, que uno de ellos era agresivo con el medioambiente y promotor de la conducción temeraria y el otro por carecer de sentido común e incitar a los menores a realizar actos que podían poner en peligro su vida.

En ambos casos el Defensor solicitó un informe sobre la cuestión a la Comisión Asesora de Publicidad en RTVE, se consultó a la Asociación de Autocontrol de la Publicidad para que analizase el caso y trasladó a la Dirección Gerencia Comercial de RTVE, a la Comisión Asesora de Publicidad de RTVE, y a Autocontrol una recomendación para que intensificasen los límites en la autorización de la emisión de anuncios de vehículos, debido a que pueden mostrar como deseables conductas inapropiadas con el medio ambiente, modos de conducción que impliquen riesgos para quien la practique y para terceras personas y animales o bienes.<sup>13</sup>

En el segundo caso, la Comisión Asesora de Publicidad, en su informe indicó que la emisión de dicho anuncio, quedó desde un primer momento, excluida de los bloques de programación infantil y de las inserciones inmediatamente anteriores o posteriores a ellos.

La inclusión de mensajes publicitarios en un espacio de información deportiva también fue de nuevo objeto de reclamaciones. El Defensor solicitó un informe al área correspondiente, en el que se exponían que en la emisión de la pieza publicitaria no habían influido intereses económicos ni publicitarios, puesto que no se promocionaba una actividad empresarial sino que se daba información sobre la estrategia comunicativa de un equipo deportivo.

La emisión de un anuncio de cafés suscitó quejas por parte de varios telespectadores que apreciaban en él un trato denigrante hacia un hombre, y solicitaban su retirada. Ante la respuesta elaborada por la Comisión Asesora de Publicidad de RTVE, el Defensor del Telespectador y el Radioyente pidió a los órganos competentes que, en materia de información y de publicidad, se extremase la vigilancia y la cautela para evitar la discriminación de los ciudadanos por razón de sexo, y que se hiciera extensivo a los hombres el respeto a su dignidad y a “una imagen no estereotipada ni discriminatoria”, en el mismo sentido en el que las leyes lo establecen para las mujeres.<sup>14</sup>

*El anuncio de un fresco provocó* las protestas de los telespectadores al considerar que la escena era desagradable, poco apropiada para un anuncio, más propia de una película e inadecuada para que se emitiese a cualquier hora por televisión y los menores pudieran verla. La Comisión Asesora de Publicidad

---

<sup>13</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_febrero\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_febrero_1.htm)

<sup>14</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_marzo\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_marzo_1.htm)

de RTVE respondió que el contenido erótico de la campaña había llevado a evitar su emisión en TVE dentro de la franja horaria de protección infantil, limitando su período de emisión. El Defensor del Telespectador recomendó a la Asociación Autocontrol de la Publicidad que hiciera *extensible a la generalidad de las cadenas la restricción aplicada autónomamente por parte de RTVE*<sup>15</sup> debido a la posibilidad de que en otras cadenas, en cualquier franja horaria el anuncio pudiera ser emitido.

*También el Defensor del Telespectador y el Radioyente de RTVE recibió quejas acerca del modo de incluir publicidad en la programación, concretamente la reclamación se refería a los momentos, a la proximidad de las interrupciones y al modo de insertar los mensajes sobreimpresos en una competición deportiva.* La Oficina del Defensor solicitó informe a la Dirección Gerencia Comercial, en el indicó que la emisión se ajustaba en todos sus aspectos a los requisitos establecidos por la Ley 25/94 que regula las emisiones publicitarias. En los casos en los que los usuarios consideraron inadecuado la asunción directa de las afirmaciones de la Gerencia Comercial por la Oficina del Defensor tuvieron acceso a la transcripción del informe, y el Defensor los instó a consultar los cómputos de tiempos y formas que realiza la empresa SOFRES.<sup>16</sup>

#### b) *Identidad corporativa*

Un telespectador mostró a la Oficina del Defensor la inconveniencia de que el anagrama de ETA hubiese permanecido en el decorado de un programa de TVE cuando, durante esas fechas, se mantenían coloquios sobre la lucha antiterrorista. El usuario consideraba que se podían crear asociaciones visuales inconvenientes entre el sello y los contertulios. El Defensor puso de manifiesto esa situación ante la Dirección de los Servicios Informativos y recomendó que se evitase la presencia de esos elementos de identidad corporativa ajena, en los decorados y en las ilustraciones visuales de los programas de TVE, especialmente en los de carácter informativo.<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_abril06\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_abril06_1.htm)

<sup>16</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_abril06\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_abril06_1.htm)

<sup>17</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_febrero\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_febrero_1.htm)

c) *Horarios de emisión*

Los cambios de horario en la emisión de programas de TVE, por ajustes o por o por remodelaciones de programación, son recibidos por los telespectadores con desagrado, y fueron causa de múltiples reclamaciones a lo largo de los cuatro meses de andadura de la Oficina. El Defensor, por este motivo recomendó al área de programación que se ajustase a la normativa sobre avances de programación, que informase con la claridad y la reiteración suficientes y por todos los procedimientos habituales, sobre cualquier variación que se decidiese. También los instó a cumplir con exactitud horaria la programación definitiva.<sup>18</sup>

Los telespectadores protestaron también por la excesiva proximidad entre un programa infantil y un espacio informativo que en ocasiones incluye referencias a episodios de violencia. Esta situación llevó a que el Defensor recomendase a la Dirección de Gerencia de Programación y Contenidos de RTVE que la separación entre contenidos fuese amplia en tiempo y cauta en tratamiento, para que los menores pudiesen ver el programa completo y sin riesgo de quedar expuestos a otros contenidos frente a los cuales existe un compromiso firme de protección al público infantil.<sup>19</sup>

d) *Derecho a la propia imagen*

La Oficina del Defensor recibió dos reclamaciones por la emisión de unas imágenes en las que no se respetaba el derecho de los ciudadanos a la propia imagen. En uno de los casos el Defensor tras verificar el hecho pidió disculpas al usuario en nombre propio y en el de la Dirección General de RTVE y en el segundo caso el Defensor solicitó a los Servicios Informativos de TVE la localización y el embargo preventivo de las imágenes para que no se emitiesen de nuevo y recomendó que se borrarán dichas imágenes.

---

<sup>18</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_marzo\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_marzo_1.htm)

<sup>19</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_marzo\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_marzo_1.htm)

### e) *Derecho a la información*

El derecho a la información también generó quejas de los telespectadores, al considerar que habían sido privados del mismo al no emitir los servicios informativos del Grupo RTVE una información concreta<sup>20</sup>. La Oficina de la Dirección de los Servicios Informativos, a petición del Defensor del Telespectador y el Radioyente elaboró un informe, en el que indicaba que dicha información había sido emitida con anterioridad en diversos espacios informativos y por este motivo no se había redifundido. El Defensor añadió que la opción por un mayor o menor grado de reiteraciones en los programas informativos debía entenderse, como una cuestión de estilo de trabajo (evidentemente, sujeto a opinión y valoración de los destinatarios) y no como una estrategia de parcialidad informativa.<sup>21</sup>

### f) *Rectificaciones*

La mayoría de las reclamaciones que indujeron al Defensor del Telespectador a solicitar informes a las áreas responsables durante estos cuatro meses estaban relacionadas con errores informativos, tanto en programas de radio como de televisión. En todas ellas se pedía la correspondiente rectificación, justificación o disculpa pública.

Los telespectadores hicieron llegar a la Oficina del Defensor dos reclamaciones en las que mostraban su disconformidad y malestar por la información vertida acerca de una enfermedad en un programa de TVE1 y solicitaban disculpas públicas. Se consultó a la Dirección del programa sobre el asunto y ésta pidió disculpas en caso de haber herido la sensibilidad de determinados telespectadores o pacientes, en su intento de concienciar a la población sobre dicha enfermedad.

Otras dos demandas, objeto de informe, versaban sobre el magacín matinal de RNE; en ambas reclamaciones los oyentes pedían una rectificación por considerar que colaboradores y humoristas había atentado contra el derecho al honor y habían hecho comentarios discriminatorios. Tan sólo una semana después, se pedían disculpas, durante la emisión del magacín, por sendas acciones.

---

<sup>20</sup> En referencia a los actos ocurridos con motivo de la “Champions League”.

<sup>21</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_mayo06.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_mayo06.htm)

La Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente recibió también peticiones de rectificación a propósito de una entrevista realizada en el magacín vespertino de RNE. La dirección del programa, aseguró que la intención de la entrevista no iba encaminada a indagar en la vida privada de las personas, que se intentó reconducir la entrevista hacia otro ámbito pero que no fue posible debido a la poca predisposición del entrevistado.

El Defensor del Telespectador y del Radioyente tramitó una queja en relación a un programa infantil emitido en La 2, un telespectador exigía una explicación de los motivos por los cuales dicho programa no había cumplido con lo prometido (enviar un correo electrónico informando sobre la emisión o no de unas fotos dentro de una sección del programa) La Oficina del Defensor solicitó el informe correspondiente. El área de Programas Infantiles pidió disculpas y aclaró que el motivo de lo sucedido se debía a cuestiones de organización y tiempo.<sup>22</sup>

El modo de selección de la canción que representó a RTVE en el Festival de Eurovisión dio lugar a más de un centenar de protestas y reclamaciones. Tras la petición y estudio de todos los informes oportunos, el Defensor del Telespectador llegó a la conclusión de que existían irregularidades en las informaciones ofrecidas en un magacín vespertino sobre la participación de algunos intérpretes en la fase previa de selección para el concurso y recomendó que ese programa hiciera la rectificación conveniente cuando abordase de nuevo el tema de la representación de RTVE en el Festival de la canción de Eurovisión.<sup>23</sup>

#### *g) Otras reclamaciones*

Entre las comunicaciones que llegaron a la Oficina de Defensor, la mayoría trataron sobre el interés y la calidad de la programación de las diferentes cadenas de RTVE, especialmente de las de televisión, incluidos los canales temáticos y las emisiones internacionales, Eran apreciaciones que se basaban en los gustos e intereses particulares de los telespectadores y radioyentes, como en el caso de las quejas a propósito de las desconexiones territoriales y de los programas que afectaban a las convicciones de los receptores.

---

<sup>22</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_mayo06.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_mayo06.htm)

<sup>23</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_abril06\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_abril06_1.htm)

La descentralización de las emisiones, en ciertos horarios, con diferentes programaciones en unas y otras Comunidades Autónomas era percibida como enriquecedora para unos y empobrecedora para otros. Hubo protestas por la difusión de espacios y servicios de carácter religioso en la radio y televisión públicas o por el título de un programa cultural y por su sintonía. En contraposición otros usuarios consideraron inadmisibles que las emisoras incluyeran contenidos que ofenden a sus creencias y prácticas morales cristianas.

Manuel Alonso Erausqui, defensor del Telespectador y el Radioyente en su informe sobre los tres primeros meses de funcionamiento de la Oficina señalaba que las reclamaciones "...una y otra vez, reflejan posiciones discordantes o encontradas en relación con los mismos programas. Es decir que lo que a unas gentes satisface a otras les molesta y lo que unos consideran rechazable es atractivo para otros.

Todas las aportaciones de la audiencia, ya expusieran y defendieran gustos coincidentes, paralelos o contrapuestos, tienen para el Defensor varios valores. En primer lugar denotan el interés de sus autores por colaborar en la mejora de las emisiones de RTVE, desde la manifestación de opiniones y la muestra de lo satisfactorios o insatisfactorios que resultan sus contenidos. En segundo lugar componen un muestrario de tendencias útil para los programadores y para el perfeccionamiento de su trabajo. Y, sobre todo, constituyen el punto de partida de iniciativas y de rectificaciones necesarias o convenientes.<sup>24</sup>

## CONCLUSIONES

Del análisis de las demandas presentadas durante estos primeros meses de funcionamiento en la Oficina del Defensor del Telespectador y el Radioyente es posible deducir las siguientes conclusiones:

\* Afortunadamente es cada vez mayor la presencia de las voces y opiniones de los destinatarios de la comunicación y parece registrarse una elevación de la responsabilidad social en este sentido.

\* La mayoría de las reclamaciones que indujeron al Defensor del Telespectador a solicitar informes a las áreas responsables durante estos cuatro meses estaban relacionadas con errores informativos, tanto en programas de radio como de televisión.

---

<sup>24</sup> [http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/Informe\\_mayo\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/Informe_mayo_1.htm)

\* Las aportaciones de la audiencia fueron valoraciones genéricas sobre el excesivo número de escenas de violencia en los programas, los abusos en la emisión de publicidad y numerosas críticas a la oferta de programación conjunta de las cadenas de televisión y radio.

\* En términos generales todavía parece advertirse cierta contradicción en las demandas de la audiencia; se presentaron quejas de distinto signo sobre los mismos programas. Y se observa que prevalecen criterios de valoración personal, sobre criterios de ética profesional.

\* Todas las reclamaciones presentadas hasta el momento han recibido una acogida favorable por parte de la Oficina y es posible señalar también que la actitud del Ente público es positiva y sensible a criterios éticos. Es más las quejas que han dado pie a informes son exclusivamente aquellas que han tenido que ver con motivos éticos o deontológicos.

\* La participación del ciudadano, por el momento, no contribuye a mejorar la reflexión sobre los temas éticos, sino que se limita a acusar los puntos que le resultan molestos o incómodos. De más de 2.000 quejas solamente 55 dieron motivo para atender a la ética de la profesión.

## BIBLIOGRAFÍA

AZNAR, Hugo: *Ética y periodismo. Códigos, estatutos y otros documentos de autorregulación*. Ed. Paidós, Barcelona, 1999.

AZNAR, Hugo: *Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios*. Ed. Ariel, Barcelona, 1999.

LIPOVETSKY, Gilles: *El crepúsculo del deber*. Anagrama, Barcelona, 1994.

<http://www.unav.es/fcom/cicom/PDF%2520Comunicaciones/grup%205%madalena%20oliveira.pdf>

[http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/docu/20060202\\_ResolucionRTVEOficinaDefensor.pdf](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/docu/20060202_ResolucionRTVEOficinaDefensor.pdf)

[http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_febrero\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_febrero_1.htm)

[http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_marzo\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_marzo_1.htm)

[http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_abril06\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_abril06_1.htm)

[http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/gestion\\_mayo06.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/gestion_mayo06.htm)

[http://www.rtve.es/RTVE\\_Defensor/Informe\\_mayo\\_1.htm](http://www.rtve.es/RTVE_Defensor/Informe_mayo_1.htm)