

## **OBSERVATORIO FACE TO FACE COMITÉ DE CONTROL**

Expediente sancionador: 01/2023

Fecha de la solicitud: 24/03/2023

Entidad solicitante: Comité Ejecutivo de la AEFr

Entidad reclamada: Agencia Fundraisers We Are, S.L.

Resolución de inicio de expediente sancionador: 12/05/2023

Resolución de archivo y/o pliego de cargos: 18/07/2023

**Resolución final del Comité de Control: 23/10/2023**

### **RESOLUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTROL**

#### **Antecedentes de hecho**

**Primero.-** Respecto de los hechos frente a los que se dirigió la reclamación que dio lugar al presente expediente, el Comité de Control acordó 1) el archivo en relación De los hechos con la atribución de daño a la imagen del canal y reputación del sector por el reportaje TV3 "Captar socios para ONG´s, la precariedad tras el trabajo ideal para estudiantes". 2) El archivo del expediente en relación con la atribución de falta de transparencia y reserva de información requerida por la Comisión de Seguimiento, Comité Ejecutivo y oficina Coordinación. 3) La formulación de pliego de cargos por las siguientes incidencias:

- 1.** No respetar la distancia mínima entre equipos. Código de Conducta Título V 5.2.h y 5.3.i. Se valoran 9 incidencias: N51-2022 N55-2022 N57-2022 N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023 N04-2023 N08-2023.
- 2.** Falta de visualización de las ENL representadas e identificación de los captadores. Código de Conducta Título IV 4.3.e y Título V 5.3.q. Se valoran 9 incidencias: N51-2022. N55-2022 N57-2022- N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023 N04-2023 N08-2023
- 3.** Apropiación indebida de puntos o áreas de captación. Código de Conducta Título IV 4.3.d. Se valoran 6 incidencias. N51-2022 N57-2022 N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023. Código de Conducta Título V 5.2.i Se valoran 6 incidencias. N51-2022 N57-2022 N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023
- 4.** Espacio o dinámica de captación en calle no aceptadas en el Código por obstaculización del trabajo de otros equipos y de la marcha de los viandantes. Código de Conducta Título V 5.3.d y Código de Conducta Título V 5.3.c Se valoran 4 incidencias: N51-2022 N57-2022 N58-2022 N04-2023.
- 5.** Incumplimiento de normativas municipales o Acuerdos internamente consensuados en el seno del Observatorio. Código de Conducta Título IV 4.2 ; Título V 5.1; 5.2.b; V 5.2.c. Se valoran 2 incidencias. N57-2022 N58-2022. Código de Conducta Título V 5.2.k Se valoran 2 incidencias. N57-2022 N58-2022
- 6.** Sobredimensión de equipos. Código de Conducta Título V 5.2.d. Se valoran 3 incidencias. N57-2022- N03-2023 N07-2023

7. Actitud poco profesional y agresiva. Código de Conducta Título V 5.3.a; 5.2.a y Título IV 4.3.b. Se valoran 8 incidencias. N57-2022 N58-2022 N60-2022 N04-202 N05-2023 N07-2023 N08-2023 N09-2023

**Segundo.-** A la vista de la reclamación, del material aportado y de las alegaciones formuladas no se estimó necesaria de oficio la práctica de testifical ni de pericial para la resolución. No obstante la agencia reclamada (FWA) en su escrito de alegaciones posterior a la resolución de cargos propuso la práctica de prueba testifical.

#### **Fundamentos deontológicos:**

**Primero.-** Se desestima la práctica de la prueba testifical propuesta por no ser necesaria al propósito de la defensa, al haber desestimado este Comité de Control -como a continuación se verá- aquellas incidencias que hubieran podido depender de los testimonios.

**Segundo.-** Sobre la alegación formulada por FWA tendente a limitar el alcance de la responsabilidad de las agencias a un mero deber de garantía y supervisión interna, la misma no puede ser aceptada por este Comité de Control a la vista de los términos del Código de Conducta que la propia FWA trae a colación. El Título IV: 4.2. del Código de Conducta dispone que “Las ENL y las Agencias serán responsables de garantizar que los responsables de proyecto, jefes de equipo y captadores, tanto propios como subcontratados, estén informados y cumplan en todo momento con las disposiciones de este Código de Conducta, del Reglamento Interno, de los acuerdos alcanzados en el seno del Observatorio y la normativa vigente aplicable”. De este precepto se desprende claramente que el deber se extiende no solamente a supervisión sino a la responsabilidad por el cumplimiento en todo momento de las obligaciones deontológicas recogidas en el Reglamento y en el Código de Conducta.

**Tercero.-** Respecto de la alegación de la agencia reclamada de que *no hay queja formal de terceros, de Ayuntamientos, no hay denuncias, no hay expedientes administrativos* en relación con las incidencias en calle sometidas a valoración, debemos aclarar que esta circunstancia no empece la concurrencia de infracciones. El hecho de que las incidencias sean señaladas o denunciadas únicamente por algunas organizaciones o algunas agencias miembros no es óbice por sí mismo para estimar las incidencias. Habrá que estar en cada caso a los concretos hechos, a su prueba y a los requisitos de la norma que se haya podido infringir. Será esto lo determinante, no si hay terceros que hayan actuado (salvo que específicamente fuera el requisito de alguna infracción).

**Cuarto.-** Habiendo analizado las incidencias detalladas en el pliego de cargos y reproducidas en los antecedentes de esta resolución, puestas en relación con la prueba aportada con la reclamación y a la vista de las alegaciones de FWA, se ha apreciado lo siguiente:

**1. No respetar la distancia mínima entre equipos. Código de Conducta Título V 5.2.h y 5.3.i.** Se valoran 9 incidencias: N51-2022- N55-2022 - N57-2022- N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023 N04-2023 N08-2023.

De las cuales, en relación con las incidencias N51, N57 y N60 se descarta ante la ausencia de material probatorio. Las incidencias N55 y N03 se descartan a la vista de que del

material gráfico aportado no puede apreciarse su concurrencia. Las incidencias N58, N59 se descartan porque en el propio texto de la incidencia se indica su resolución y el movimiento de los equipos en un plazo razonable. La incidencia N04 se descarta por no corresponder a la empresa reclamada (FWA)..

En la incidencia N08 ateniéndonos a que se trata de un día de lluvia y ambos equipos se encuentran guarecidos del temporal se entiende como aceptable por estado de necesidad una menor distancia.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas no se encuentran incumplimientos de la distancia mínima que justifiquen la apreciación de infracción y consiguiente sanción.

## **2. Falta de visualización de las ENL representadas e identificación de los captadores.** Código de Conducta Título IV 4.3.e y Título V 5.3.q

“Las ENL y las Agencias deberán supervisar internamente el cumplimiento del Código de Conducta, en particular deberán: e) proporcionar a todos los miembros del equipo de captación de fondos las prendas necesarias para su correcta visualización, así como la identificación necesaria que permita al viandante o al potencial donante asociar fácilmente al captador con la ENL o la Agencia en cuestión”. “Los captadores estarán debidamente visualizados e identificados durante toda la jornada laboral. A estos efectos:

i. los transeúntes han de poder visualizar claramente al captador como trabajador de una ENL a una distancia de 5 metros. En este sentido, todos los captadores integrantes del equipo deberán llevar prendas identificativas de la ENL para la que captan fondos, tales como chalecos, petos o brazaletes, que no deberán estar obstruidas en ningún momento por otras prendas; y. ii. todos los captadores de fondos deberán llevar una acreditación corporativa que permita identificarlos y que incluya su nombre completo, su foto, el logo de la organización, el nombre de la Agencia o ENL a la que pertenecen y un número de contacto al que los potenciales donantes puedan llamar para verificar la identidad del trabajador. Esta acreditación deberá de ser visible en todo momento”.

Se valoran 9 incidencias: N51-2022. N55-2022 - N57-2022- N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023 N04-2023 N08-2023. Las incidencias N51, N57 y N60 no se valoran por falta de material gráfico. Las incidencias N58 y N59 se descartan porque no se puede apreciar en el material gráfico aportado La incidencia N04 se descarta por no corresponder a la empresa. En las incidencias N55, N03 y N08 se aprecia una insuficiente o inexistente identificación de las personas captadoras.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas se constatan tres incumplimientos de la identificación de las personas captadoras

## **3. Apropiación indebida de puntos o áreas de captación**

a) Código de Conducta Título IV 4.3.d .“ Definir el lugar y el tiempo durante el cual se desarrollará la captación y asegurar que se respete lo acordado en el seno del Observatorio”. Se valoran 6 incidencias. N51-2022. N57-2022- N58-2022 N59-2022 N60-2022 N03-2023.

Las incidencias N51, N57 y N60 no se valoran por falta de material gráfico probatorio. Las incidencias N58, N59 y N03 se descartan porque el contenido de la incidencia no hace referencia a este punto del código de conducta.

Por tanto, en las incidencias examinadas no se encuentran incumplimientos de apropiación indebida de puntos de captación por no respetar acuerdos de lugar y tiempo.

b) Código de Conducta Título V 5.2.i “Los responsables de proyecto y los jefes de equipo deben asegurar que: Ningún equipo de captación, integrado por dos o más miembros, se sitúe en un punto de captación en la vía pública cuando en ese mismo punto ya se encuentre trabajando de manera ininterrumpida otro equipo de captación, en el que todos sus miembros estén visualizados e identificados en todo momento de la jornada laboral de manera adecuada al Código”.

Se valoran 6 incidencias. N51-2022. N57-2022- N58-2022 N59-2022 N60-2022 - N03-2023

Las incidencias N51, N57 y N60 se desestiman por falta de material gráfico probatorio.

La incidencia N58 se descarta porque la persona responsable de equipo rectifica y solventa la situación.

En las incidencias N59 y N03 se aprecia una insuficiente o inexistente intervención de la persona responsable de equipo.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas se constatan dos incumplimientos en la función de las personas responsables de equipo para organizar los puntos de captación y su cumplimiento.

#### **4. Espacio o dinámica de captación en calle no aceptadas en el Código por obstaculización del trabajo de otros equipos y de la marcha de los viandantes.**

Código de Conducta Título V 5.3.c y Código de Conducta Título V 5.3.d

“Los captadores c) no obstruirán el paso de los viandantes. Se entiende como obstrucción cualquier acción deliberada que hace que una persona deba parar involuntariamente o cambiar repentinamente de dirección para esquivar al captador y seguir su camino. Esta definición no incluye a personas que cambien de dirección voluntariamente para no encontrarse con un captador; d) no se desplazarán a lo largo de la vía, en parte o totalmente, para realizar su actividad de captación de fondos, limitándose a permanecer en su punto de

captación. De esta manera, se evita obstaculizar o entorpecer la marcha de los viandantes y se puede mantener la distancia mínima para que otro equipo pueda ubicarse en la zona”.

Se valoran 4 incidencias: N51-2022, N57-2022, N58-2022 y N04-2023.

Las incidencias N51 y N57 se desestiman ante la falta de material gráfico probatorio.

Las incidencias N58 se descarta porque no se observa incumplimiento en los materiales gráficos aportados. La incidencia N04 se descarta por no corresponder a la empresa reclamada.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas no se encuentran incumplimientos de obstaculización de equipos o viandantes valorables a efectos de sanción.

#### **5. Incumplimiento de normativas municipales o Acuerdos internamente consensuados en el seno del Observatorio.**

a) Código de Conducta Título IV 4.2 ; Título V 5.1; 5.2.b; V 5.2.c

4.2. “Las ENL y las Agencias serán responsables de garantizar que los responsables de proyecto, jefes de equipo y captadores, tanto propios como subcontratados, estén informados y cumplan en todo momento con las disposiciones de este Código de Conducta, del Reglamento Interno, de los acuerdos alcanzados en el seno de Observatorio y la normativa vigente aplicable.”

5.1. “La actividad F2F no se llevará a cabo sin que el responsable de proyecto haya obtenido los permisos pertinentes, en caso de que los mismos sean necesarios. Cuando el permiso de la autoridad competente incluya limitaciones y/u otras recomendaciones, respecto a la ubicación del emplazamiento, la dimensión de equipos o la adecuada

visualización de los mismos, el responsable del proyecto deberá cumplir y hacer cumplir las mismas.”.

5.2.b. “La captación de fondos se desarrolle únicamente durante el tiempo y en el lugar convenido con la ENL o Agencia y, en su caso, la autoridad competente”.

5.2.c. “de ser preceptiva una autorización municipal para trabajar en la vía pública, se cumplan las disposiciones en ella recogidas;”

Se valoran 2 incidencias. N57-2022- N58-2022

La incidencia N57 se desestima por falta de elementos para acreditarla de manera suficiente.

La incidencia N58 se descarta porque no se observan incumplimiento en los materiales aportados.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas no se encuentran incumplimientos de normativas o acuerdos valorables a efectos de sanción.

b) Código de Conducta Título V 5.2.k. “Estar al tanto de cualquier necesidad especial y/o limitación sobre el emplazamiento, debida a las necesidades de los comerciantes y/o normativa municipal”.

Se valoran 2 incidencias. N57-2022- N58-2022

La incidencia N57 no se valora por falta de material adecuado.

Las incidencias N58 se descarta porque no se observan incumplimiento en los materiales aportados.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas no se encuentran incumplimientos valorables a efectos de sanción.

## **6. Sobredimensión de equipos.**

Código de Conducta Título V 5.2.d. 5.2.d. “La dimensión de los equipos encargados de llevar a cabo la captación de fondos es adecuada, y, en todo caso, inferior a 6 integrantes, 5 captadores y un jefe de equipo, Este límite podrá variar en casos excepcionales, siempre que, a propuesta de la Oficina de Coordinación y/o del Comité Ejecutivo, la Comisión de Seguimiento lo apruebe por mayoría simple”.

Se valoran 3 incidencias. N57-2022- N03-2023 N07-2023

La incidencia N57 no se estima por falta de material gráfico o audiovisual que permita acreditarla.

Las incidencias N03 y N07 se descartan porque no se observan incumplimiento en los materiales aportados.

Por lo tanto, en las incidencias examinadas no se estiman acreditados incumplimientos valorables de sobredimensión de equipos a efectos de sanción.

## **7. (Citada como 5 en el documento de solicitud). Actitud poco profesional y agresiva.**

Código de Conducta Título V 5.3.a; 5.2.a y Título IV 4.3.b

5.3. a. Los captadores: “Mantendrán en todo momento una actitud profesional, responsable y

respetuosa, en línea con la imagen y la ética del sector”.

5.2.a. Los responsables de proyecto y jefes de equipo deben asegurar que: “La captación de fondos se desarrolla de manera que no desacredite a ninguna ENL o Agencia, ni vulnere la imagen y reputación del canal y del sector.”

4.3. b. Las ENL y las Agencias deberán supervisar internamente el cumplimiento del Código de Conducta, en particular deberán: Asegurar, con la diligencia debida, que la captación de fondos se llevará a cabo de manera que no desacredite a otras ENL o Agencias ni vulnere la imagen y reputación del canal y del sector.”.

Se valoran 8 incidencias. N57-2022- N58-2022 N60-2022 N04-202 N05-202  
N07-2023 N08-2023 N09-2023

Las incidencias N57, N60 y N05 no se valoran por falta de material gráfico. La incidencia N04 se descarta por no corresponder a la empresa. Las incidencias N58, N07, N08 y N09 se descartan porque no se observan incumplimientos

Por lo tanto, en las incidencias examinadas no se encuentran incumplimientos acreditados valorables de actitudes poco profesionales o agresivas a efectos de sanción.

En suma, han sido apreciadas cinco infracciones de carácter leve, lo que de conformidad con el artículo 31 del Reglamento sitúa la conducta en el límite máximo de esta categoría de infracciones, lo que ha sido el elemento tomado en consideración a la hora de fijar la cuantía de la infracción dentro del rango previsto reglamentariamente para las infracciones leves.

Con base en lo anteriormente expuesto y de conformidad con el artículo 26 del Reglamento Interno del Observatorio Face to Face, el Comité de Control

## **ACUERDA**

**Primero.-** Resolver el presente procedimiento estimando la comisión de cinco infracciones leves de las que es responsable la agencia Fundraisers We Are (FWA).

**Segundo.-** Imponer con base en el artículo 32 del Reglamento Interno la sanción de advertencia y la pecuniaria del 60% de la máxima cuota anual de rango.

Que se dé traslado a las partes interesadas a través de la oficina de coordinación del Observatorio del Face to Face para que puedan proceder al cumplimiento de lo acordado.

En Madrid, a 23 de octubre de 2023.

Miembros del Comité de Control:

Clarisa Giamello  
Safira Cantos Salah  
Cristian Rodríguez Heredia

