

2024703725, 2024703964 y 2024804876
Cod. 10000
Bogotá D.C.

CRC
Radicación: 2024508126
Fecha: 4/04/2024 12:29:52 P. M.
Proceso: 10000 CONTENIDOS AUDIOVISUALES

REFERENCIA: Respuesta a quejas por contenidos publicitarios: Nosotras, Frutiño fresa sandía, Winny y Crema No. 4

La Comisión de Regulación de Comunicaciones (en adelante, CRC), recibió sus comunicaciones radicadas en esta entidad bajo los números 2024703725 y 2024703964, mediante las cuales, nos pone en conocimiento respecto de sus quejas, en las que señala lo siguiente:

Respecto de la queja bajo el radicado **2024703725**:

"(...) 1- Sentar mi voz de protesta por la emisión, en días recientes, de una publicidad de la empresa Nosotras, en relación con las toallas higiénicas. Hay varias versiones que se han emitido en el CANAL CARACOL TV, pero, la más reciente, es una en donde se muestra un manchón de un líquido que imita ser sangre.

(...)

3- Solicitar que se deje de emitir de forma inmediata el comercial de Nosotras, al cual referenciaré más adelante. Al menos, hasta que se edite conforme a las leyes actuales que regulan en Colombia. De lo contrario, recibir una explicación detallada del porqué no es posible acceder a esta petición. Y que si no hay pauta actual de este comercial, en una futura edición, se emita otro comercial sin que se violenten las situaciones que, considero, que están violentando, y denuncio aquí.

(...)

5- Que se me informe y que se informe a la CRC por qué razón, hasta la fecha, el programa DOBLE VÍA no ha mencionado en su programa de DEFENSOR DEL TELEVIDENTE, la acción y las consecuencias que desarrolló y que terminaron en la edición y una nueva versión del comercial Frutiño Fresa Sandía con Greeicy Rendón y unos niños, que, desde mi punto de vista, y como lo evidencia la acción de dejar de emitir el comercial hasta su edición, tenía una insinuación o referencia al abuso sexual infantil. De otra forma, no se hubiera editado el comercial, ni la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) hubiera actuado."

comercial Frutiño Fresa Sandía con Greeicy Rendón y unos niños, que, desde mi punto de vista, y como lo evidencia la acción de dejar de emitir el comercial hasta su edición, tenía una insinuación o referencia al abuso sexual infantil. De otra forma, no se hubiera editado el comercial, ni la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) hubiera actuado."

Respecto de la queja bajo el radicado **2024703964**:

"(...) 2- Sentar mi voz de protesta por la emisión, en días recientes, de dos comerciales televisivos en el CANAL CARACOL TV. Desconozco si los mismos comerciales se emitieron en RCN Televisión, pero solicito, respetuosamente, que la CRC indague en el tema. El primer comercial es uno de la marca Winny, en donde se promociona un bien o servicio, en este caso, los pañales para bebé. El otro comercial, es un comercial de Crema Nro. 4, que tiene el mismo ánimo de lucro.

3- Solicitar que se deje de emitir de forma inmediata estos comerciales de Winny y Crema Nro. 4, y cualquiera de sus otras versiones, desde hoy en adelante. A menos, hasta que se edite conforme a las leyes actuales que regulan en Colombia. De lo contrario, recibir una explicación detallada del porqué no es posible acceder a esta petición. Y que si no hay pauta actual de estos comerciales, en una futura pauta de estas empresas, se emitan otros comerciales sin que se violenten las situaciones que, considero, se estarían violentando, y denuncio aquí."
(...)

Adicionalmente, la Subdirección de Restablecimiento de Derechos del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, tuvo conocimiento de la petición antes señalada y la derivó a esta entidad con el número de radicado **2024804876**, debido a que no consideró que el asunto estuviera dentro de su competencia.

Ahora bien, previo a hacer referencia al objeto de la consulta, debe mencionarse que la CRC, al rendir conceptos, lo hace de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA) y según las competencias y facultades que la normatividad vigente le otorgó. De este modo, el alcance del pronunciamiento solicitado tendrá las consecuencias que el ordenamiento jurídico le otorga a los conceptos rendidos por las autoridades administrativas. Así mismo, debe recordarse que los conceptos no pueden analizar situaciones de orden particular y concreto, sino que deben hacer referencia a la materia por la cual se pregunta de manera general y abstracta, y sobre el contenido y aplicación del marco regulatorio vigente.

Así las cosas, inicialmente es de aclarar que la Comisión de Regulación de Comunicaciones, es el órgano encargado de promover la competencia en los mercados, promover el pluralismo informativo, evitar el abuso de posición dominante, regular los mercados de las redes y los servicios de comunicaciones y garantizar la protección de los derechos de los usuarios; con el fin que la prestación de los servicios sea económicamente eficiente, y refleje altos niveles de calidad, de las redes y los servicios de comunicaciones, incluidos los servicios de televisión abierta radiodifundida y de radiodifusión sonora, de conformidad con el artículo 19 de la Ley 1341 de 2009, modificado por el artículo 15 de la Ley 1978 de 2019.

De igual manera, es necesario resaltar que la Sesión de Contenidos Audiovisuales nace a partir de la promulgación de la Ley 1978 de 2019, que tuvo como propósito modernizar el sector TIC y crear un regulador único convergente, de allí que las funciones de inspección, vigilancia y control que en materia de contenidos audiovisuales ejercía la Autoridad Nacional de Televisión -ANTV- fueron trasladadas a la mencionada Sesión de la CRC, esto es, respecto a asuntos de pluralismo informativo, imparcialidad, derechos de los televidentes, defensor del televidente y participación ciudadana. Todo lo anterior, orientado a efectuar una validación o verificación de fondo del contenido que se trasmite por parte de los operadores, concesionarios y licenciarios del servicio de televisión, así como, de los fines de cada modalidad de televisión.

Puntualmente, las funciones otorgadas son:

"25. Garantizar el pluralismo e imparcialidad informativa, siendo el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública en relación con la difusión, protección y defensa de los intereses de los televidentes.

26. Establecer prohibiciones para aquellas conductas en que incurran las personas que atenten contra el pluralismo informativo, la competencia, el régimen de inhabilidades y los derechos de los televidentes.

27. Vigilar y sancionar aquellas conductas que atenten contra el pluralismo informativo, el régimen de inhabilidades de televisión abierta y los derechos de los televidentes, contempladas en el ordenamiento jurídico vigente. En estos casos, aplicarán las sanciones contempladas en el artículo 65 de la presente Ley.

28. Promover y reglamentar lo atinente a la participación ciudadana en los temas que puedan afectar al televidente, especialmente lo referido al control de contenidos audiovisuales.

(...)

30. Sancionar a los operadores, concesionarios de espacios de televisión y contratistas de televisión nacional cuando violen las disposiciones constitucionales y legales que amparan específicamente los derechos de la familia y de los niños. De acuerdo con la reglamentación aplicable, los infractores se harán acreedores de las sanciones de amonestación, suspensión temporal del servicio hasta por cinco (5) meses o caducidad o revocatoria de la concesión o licencia, según la gravedad de la infracción y la reincidencia. En todo caso, se respetarán las normas establecidas en la Ley sobre el debido proceso."

En este contexto y de acuerdo con los postulados constitucionales y legales generales vigentes, la expresión y difusión de contenidos en la programación del servicio de televisión es libre y no puede ser objeto de censura ni control previo, según lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 182 de 1995. Aunado a lo anterior, el artículo 29 de la Ley 182 mencionada señala que, salvo lo dispuesto en la

Constitución y la ley, es libre la expresión y difusión de los contenidos de la programación y de la publicidad en el servicio de televisión, los cuales no serán objeto de censura ni control previo¹

1. Frente a las normas que rigen el servicio público de televisión

De conformidad con el artículo 2 de la Ley 182 de 1995, los fines del servicio de televisión son "formar, educar, informar veraz y objetivamente y recrear de manera sana", para de este modo "satisfacer las finalidades sociales del Estado, promover el respeto de las garantías, deberes y derechos fundamentales y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia y la paz, y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local". El mismo artículo, a su vez, establece que estos fines se cumplirán teniendo en cuenta los siguientes principios:

- La imparcialidad en las informaciones;
- La separación entre opiniones e informaciones, en concordancia con los artículos 15 y 20 de la Constitución Política;
- El respeto al pluralismo político, religioso, social y cultural;
- El respeto a la honra, el buen nombre, la intimidad de las personas y los derechos y libertades que reconoce la Constitución Política;
- La protección de la juventud, la infancia y la familia;
- El respeto a los valores de igualdad, consagrados en el artículo 13 de la Constitución Política;
- La preeminencia del interés público sobre el privado;
- La responsabilidad social de los medios de comunicación.

En este contexto, los contenidos transmitidos a través del servicio de televisión deben ajustarse a los límites fijados por el ordenamiento jurídico. En efecto, los operadores del servicio de televisión deben abstenerse de incurrir en conductas que atenten en contra del pluralismo e imparcialidad informativos, deben respetar el régimen de inhabilidades de televisión abierta y deben garantizar los derechos de los televidentes y los derechos de la familia y de los niños, niñas y adolescentes, regímenes cuya vigilancia le compete a esta Comisión.

2. Del derecho fundamental a la libertad de expresión y la libertad de información y de prensa.

Ahora bien, respecto a la libertad de expresión, entendida como derecho fundamental consagrado en el artículo 20 de la Constitución Política, y según el cual "Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.", debe mencionarse que la CRC en el marco de sus competencias, ha propiciado que los servicios de telecomunicaciones se presten bajo condiciones de calidad, neutralidad y pluralismo informativo.

¹ Artículo 29 de la Ley 182 de 1995

Al respecto, la Corte Constitucional ha explicado que la citada norma contiene múltiples dispositivos o garantías de protección, todos con características propias y a la vez con fuertes vínculos entre sí. Así, la Corte ha señalado que el artículo 20 *"consagra no uno, sino varios derechos: a) El derecho a expresar y difundir libremente el pensamiento y las opiniones; b) el derecho a informar y a recibir información veraz e imparcial; c) la facultad de fundar medios masivos de comunicación; d) el derecho a la rectificación en condiciones de equidad y, e) el derecho a no ser censurado"*².

Específicamente en relación con el tercer derecho antes referido, la Corte ha señalado que la libertad de prensa comprende *"la libertad de fundar medios masivos de comunicación y de administrarlos sin injerencias, y la libertad de funcionamiento de los mismos, con la consiguiente responsabilidad social"*³. De acuerdo con la Corte, se reconoce el papel de la prensa libre como condición necesaria para el buen funcionamiento de un estado democrático. En este sentido, el juez constitucional ha afirmado que *"las informaciones libre y verazmente difundidas mediante la prensa contribuyen además a fomentar el sistema de democracia participativa, en muchos casos permiten la controversia ideológica propia del pluralismo, aportan datos útiles para el ejercicio del control político, jurídico y social, contribuyen a la consolidación de una opinión pública que, dentro de circunstancias jurídicas normales, actúa basada en acontecimientos veraz y objetivamente presentados"*⁴. Sobre el particular, la Corte ha profundizado al explicar que *"por el lugar central que ocupa el libre flujo de informaciones de todo tipo dentro del funcionamiento ordinario de una sociedad política democrática, la libertad de información ocupa un lugar especial dentro del ordenamiento estatal colombiano, particularmente cuando su ejercicio se apareja con el de la libertad de prensa – es decir, cuando se ejerce a través de los medios masivos de comunicación"*⁵.

Por su parte, en lo que tiene que ver con la libertad de expresión en los contenidos publicitarios, la misma Corte ha establecido que:

*"(...) a diferencia de los discursos especialmente protegidos, otras formas de expresión pueden ser objeto de mayores limitaciones bien sea porque el ejercicio de la libertad de expresión mediante dichos discursos implica cargas, deberes o responsabilidades constitucionales expresas, o porque su ejercicio ha de armonizarse satisfactoriamente con el ejercicio de los derechos constitucionales de los demás, como es el caso de **la expresión comercial y publicitaria** o la expresión que puede resultar socialmente ofensiva. No obstante, **en estos casos también se aplica la presunción constitucional de cobertura y la sospecha de inconstitucionalidad de las limitaciones a la libertad de expresión.**"*

Igualmente se ha puesto de manifiesto que la expresión protegida por la libertad bajo estudio puede ser tanto la del lenguaje convencional, como la manifestada a través de conducta simbólica o expresiva, convencional o no convencional. En tal sentido la expresión puede efectuarse a través de cualquier medio elegido por quien se expresa. La protección constitucional se extiende a dicho proceso de transmisión y difusión, así como al medio utilizado, ya que la libertad constitucional

² Corte Constitucional, Sentencia SU-1723 de 2000. Esta posición ha sido reiterada en varios pronunciamientos de la Corte, como las sentencias T-391 de 2007, T-219 de 2009, T-110 de 2015, T-543 de 2017, T-145 de 2019, entre otras.

³ Corte Constitucional, Sentencia T-543 de 2017.

⁴ Corte Constitucional, Sentencia T-535 de 2003.

⁵ Corte Constitucional, Sentencia T-391 de 2007

que se estudia protege tanto el contenido de la expresión como su forma. Cada medio expresivo en particular, además de gozar de un nivel básico de protección constitucional compartido por todas las formas de transmisión y difusión de las expresiones, plantea a la vez sus propios problemas y especificidades constitucionalmente relevantes, que inciden sobre el alcance de esta libertad en casos concretos.

*Lo anterior no significa que cualquier persona pueda exigir el derecho de acceder a determinado medio de comunicación masiva, público o privado, creado por otros cuya libertad también está protegida. **Así, los directores o editores de un medio masivo son los titulares del derecho a decidir qué se ha de divulgar a través de dicho medio, sin perjuicio del derecho de rectificación.***⁶ (Negrilla fuera de texto).

De lo anterior se puede concluir que la libertad de expresión, la libertad de información y de prensa son especialmente protegidas por el ordenamiento jurídico en tanto que se configuran como uno de los pilares estructurales que sostienen a una sociedad democrática.

En este sentido, la intervención estatal en los medios de comunicación es necesaria para la garantía de la independencia de los medios y del pluralismo informativo, para lo cual se deben crear, desde marcos normativos, condiciones para su real y efectivo ejercicio. Así, la independencia y el pluralismo tiene que ver con la libertad de información en tanto se supone que esta se hace sobre los hechos que son dotados de trascendencia pública a través de medios de comunicación de acceso libre y general⁷. Por lo anterior, es evidente que los canales de televisión deben tener especial cuidado del cumplimiento del deber de informar a los televidentes de la existencia de los intereses económicos o comerciales entre estos y el contenido que será transmitido.

De igual manera, cabe recordar que, la orientación y tratamiento de los contenidos en la televisión obedece a una responsable ponderación del operador o licenciatario del servicio, de cara a la clasificación de la programación y al deber perentorio de dar observancia a los fines y principios de la televisión establecidos en el artículo 2 de la Ley 182 de 1995, que además manifiesta que la televisión, como un servicio público, debe orientarse al cumplimiento de unos fines superiores concretados en formar, educar, informar veraz y objetivamente, y recrear de manera sana, con lo cual y en los términos del artículo 2 mencionado, se busca satisfacer las finalidades sociales del Estado, promover el respeto de las garantías, deberes y derechos fundamentales, y demás libertades, fortalecer la consolidación de la democracia y la paz, y propender por la difusión de los valores humanos y expresiones culturales de carácter nacional, regional y local.

Resulta entonces oportuno señalar que la prestación del servicio de televisión no se excluye de mantener las garantías constitucionales y, por lo mismo, es potestativo de los operadores de televisión presentar en sus espacios el contenido que consideren adecuado y oportuno para sus nichos de audiencia, en tanto estos no constituyan una vulneración explícita frente a los fines y

⁶ Corte Constitucional, Sentencia C-442 de 2011

⁷ Gisbert, R. B. (1998). La intervención estatal en los medios de comunicación: la garantía del pluralismo e independencia de los medios. *Comunicación & cultura*, 79-94

principios de la televisión antes mencionados ni frente a las demás normas establecidas de acuerdo con la clasificación y naturaleza de las distintas modalidades de prestación del servicio.⁸

En los anteriores términos damos respuesta a su comunicación y quedamos atentos a cualquier aclaración adicional que requiera.

Cordial saludo,
SARMIENTO

ARGUELLO
MARIANA



Firmado digitalmente por
SARMIENTO ARGUELLO MARIANA
Fecha: 2024.04.04 14:23:59 -05'00'

MARIANA SARMIENTO ARGÜELLO
Coordinadora de Relacionamento con Agentes

Proyectado por: Jenny Rojas Granados
Revisado por: Ricardo Ramírez Hernández

⁸ Artículo 4 de la Ley 680 de 2001