

Bogotá D.C., 16 de julio de 2021

Doctor

SERGIO MARTINEZ MEDINA

Director Ejecutivo

COMISION DE REGULACION DE COMUNICACIONES

La Ciudad

Asunto: Comentarios al Documento de Formulación de Problema de actualización normativa en materia de protección al televidente y participación ciudadana

Desde DIRECTV Colombia, en atención a la invitación a presentar comentarios a la consulta pública referenciada en el asunto, a continuación, damos respuesta a las preguntas dispuestas dentro del formulario

- 1. ¿Está de acuerdo con el problema definido en este documento? En caso de no estar de acuerdo, explique sus motivos, aporte evidencia al respecto y proponga un problema alternativo.**

Coincidimos parcialmente en la definición de problema propuesta por la Comisión, aclarando que las medidas actuales de protección a los usuarios requieren de un proceso de actualización y simplificación regulatoria para los operadores de televisión paga, como también la implementación de medidas efectivas por parte del regulador para enfrentar la piratería audiovisual en sus modalidades online y offline.

- 2. ¿Considera que las causas planteadas en este documento son las que generan el problema definido? ¿Adicionaría una causa para dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.**

Consideramos que la Comisión omite unas de las amenazas principales y actuales en lo que refiere a protección del consumidor, y es la que se refiere al crecimiento exponencial de la piratería audiovisual en sus modalidades tradicional y offline.

Además de la afectación negativa a la libre competencia en los mercados, el aumento de la cantidad de usuarios que acceden a contenidos piratas - en los últimos años - también genera preocupación debido al poco control sobre los sitios web a través de los cuales se ofrece dicho contenido audiovisual. Para 2019, Javier Figueras, presidente de ALIANZA, manifestó que sólo durante el primer semestre las visitas de piratería web fueron alrededor de 7.29 mil millones (Rodríguez R. , 2020). Esto ha llevado a que, en palabras Javier Figueras, los consumidores asuman que ver contenido pirateado no tiene riesgos y queden expuestos a "virus, malware y otros software maliciosos que pueden robar información del

consumidor y dañar no solo a los usuarios sino también a todos los contactos dentro de su red". (Rodríguez R. , 2020)

En cuanto a los riesgos de la publicidad engañosa e invasiva, así como la descarga de códigos maliciosos tipo *adware*, se asocian a los sitios piratas ya que "el peligro en sitios no oficiales de *streaming* casi siempre es la solicitud de instalar algún *plugin* o complemento para poder ver el video. Pero en realidad es un troyano que, una vez instalado, infectará el computador del usuario."¹ De esta forma, la falta de información al usuario sobre los riesgos y las consecuencias que puede traer la piratería y el contenido audiovisual al que se accede a través de esta, aumenta el riesgo de que sus derechos de los usuarios se vean transgredidos y sus datos caigan en manos criminales.

Particularmente en materia de virus, un estudio de la Universidad Carnegie Mellon realizado en 2018, encontró un vínculo directo entre el uso de portales piratas con la propagación de softwares maliciosos. Específicamente, se concluyó que en el momento en que el usuario duplica el tiempo invertido en utilizar páginas piratas, se incrementan en un 20% las posibilidades de que se descarguen virus tipo malware (Telang, 2018). Igualmente, se encontró que aquellos usuarios que usan portales piratas son menos propensos a utilizar Anti-Virus, por lo que se encuentran en una situación de particular desprotección ante los riesgos provenientes del uso de este tipo de sitios. (Telang, 2018).

Sobre el punto anterior, vale la pena mencionar que "la fuente principal de descubrimiento de piratería en América Latina, son los motores de búsqueda" (Ether City, 2020, pág. 4) y los portales web piratas se encargan de mantener su relevancia en estos motores de búsqueda. La ausencia de control sobre los portales web de transmisión fraudulenta, hace que grupos de personas que merecen protección especial, como lo son los niños, niñas y adolescentes, al entrar a estos portales para obtener contenido audiovisual, queden expuestos a contenido que incumple los estándares mínimos de protección y a contenido sensible que puede llegar a estar disponible sin restricción alguna. Sobre este punto, un estudio reciente de la consultora Ether City encontró que en un periodo de seis (6) meses "en la comparación de visitas entre 1377 dominios ilegales y 31 dominios legales con acceso directo a contenido audiovisual, los dominios ilegales tuvieron un 145% más de visitas totales" (Ether City, 2020). Lo anterior por cuanto este tipo de páginas ilegales no realizan esfuerzos por filtrar dicho contenido y excluir aquel que no sea apto en materia de seguridad, incitación a la violencia, etc., para los niños, niñas y adolescentes.

3. ¿Considera que las consecuencias expuestas en el presente documento tienen relación directa con la materialización del problema? ¿Adicionaría una consecuencia a dicho problema? En caso afirmativo, por favor indicarla y justificarla.

Como se expuso en la pregunta anterior, teniendo en cuenta que el regulador omite dentro de su análisis el efecto contraproducente que genera el acceso y consumo de contenidos ilegales como causa relevante para fortalecer los mecanismos de protección al consumidor, consideramos que se debe ajustar dicho análisis teniendo en consideración los riesgos y causas para el usuario que señalamos anteriormente.

¹ Ver intervención de Fabio Assolini, analista senior de Kaspersky Lab, en el marco del foro Eset de Seguridad Informática realizado en el 2017 en la ciudad de Puntarenas, Costa Rica.

4. ¿Considera que existen otros grupos de valor que deben tenerse en cuenta en el desarrollo del presente proyecto regulatorio? Si es así, por favor indique cuáles.

No

5. ¿Considera apropiados los actuales mecanismos o medidas de protección y defensa del televidente? (Ejemplo: los avisos presentados antes de la emisión de un programa). De ser negativa su respuesta: ¿Cuáles deberían ser los nuevos mecanismos o medidas de protección y defensa del televidente? Justifique su respuesta.

Teniendo en consideración la grave amenaza que representa la piratería para el usuario, las campañas informativas han probado ser una herramienta comúnmente utilizada a nivel mundial en el contexto de esta lucha. En los esfuerzos de creación de este tipo de campañas informativas, destinadas al público en general, resulta necesario darle prioridad al tema de informar al consumidor, en su calidad de usuario de páginas piratas, de los riesgos que se derivan de acceder a contenido audiovisual a través de estos portales.

Lo anterior, atendiendo al hecho de que es imperativo que el usuario reconozca que al ingresar y usar sitios web piratas, sus derechos pueden llegar a verse vulnerados, y adicionalmente se están vulnerando los derechos de todo aquel que tenga derechos de autor o derechos conexos sobre el contenido al que se está accediendo de manera ilegal.

De la mano con lo anterior, se sugiere que se consideren otros modelos de información cuyo propósito sea desarrollar campañas informativas sobre los efectos negativos que se derivan del acceso a sitios web uso de contenido pirata (en cualquier modalidad) e invertir en publicidad para que las mismas puedan llegar a todos los consumidores alrededor del territorio colombiano. Esto de la mano con el desarrollo de talleres pedagógicos con enfoque en la piratería digital y los riesgos asociados a esta, en línea con el proyecto de Estrategias de Pedagogía Ciudadana (Pedagogía Ciudadana en el Ecosistema Audiovisual) que ya fue planteado y definido por la CRC en el proyecto de Agenda Regulatoria 2021-2022.

Lo anterior, con el fin de dar al consumidor la información suficiente sobre la piratería, sus efectos y las repercusiones que esta tiene sobre todos los agentes que hacen parte de la cadena de valor del mercado audiovisual, especialmente para los usuarios. Con esto podrá desincentivarse el uso de estos portales, los cuales, en virtud de su fácil acceso y gratuidad, suponen una opción atractiva para aquel usuario que se encuentre desinformado y que ignore los riesgos que implican este tipo de sitios ilegales.

6. ¿Cuáles alternativas regulatorias (y no regulatorias) considera pertinentes para resolver el problema identificado?

“Todos los reguladores latinoamericanos han mostrado un enfoque proactivo hacia la protección de los usuarios de servicios móviles y fijos, en aspectos de transparencia, calidad y elección” (CRC, 2020d). Teniendo en cuenta que muchas veces los usuarios no cuentan con la información necesaria para

distinguir entre páginas las páginas piratas y las legales; es menester para las autoridades lograr que los medios de comunicación y demás agentes participantes en el mercado se comprometan a darle al consumidor las herramientas necesarias para tomar una decisión informada cuando quiera acceder a contenido audiovisual.

En todo caso, el regulador, en conjunto con la SIC cuando sea necesario, debe implementar acciones que estén encaminadas a sancionar a todo aquel que vulnere los derechos de los consumidores, mediante la puesta a disposición de contenido audiovisual que no cumpla con las normas establecidas en la materia, incluyendo las relacionadas con la propiedad intelectual.

En este punto, vale la pena mencionar la especial preocupación que ha demostrado el regulador por garantizar los derechos de los usuarios que merecen protección especial, como lo son los niños, niñas y adolescentes. Ejemplo de lo anterior, es la Agenda Regulatoria 2021-2022, donde el regulador establece como uno de los ejes principales la protección de usuarios y audiencias, haciendo especial énfasis en los menores y adolescentes argumentando que, posiblemente, son los usuarios que tienen mayor disponibilidad de tiempo para acceder a contenido audiovisual. Por lo anterior, queremos resaltar la realización del estudio *Infancia, adolescencia y medios audiovisuales en Colombia: apropiación, usos y actitudes*, el cual permitirá obtener una visión acertada de los contenidos que accede y consume este grupo poblacional.

Sin perjuicio de lo anterior, y teniendo en cuenta la rapidez con la que avanza la tecnología y el tiempo que requiere la preparación e implementación de medidas de protección al usuario, valdría tener en cuenta los desarrollos que se han llevado a cabo sobre esta materia en otras jurisdicciones como la europea, y que han probado ser efectivos. Específicamente en el contexto de plataformas digitales de intercambio de videos tales como *YouTube y Dailymotion*, la Directiva 2018/1808 del Parlamento Europeo y del Consejo, por la cual se modifica la Directiva 2010/13/UE (“Directiva de servicios de comunicación audiovisual”).

Las medidas previamente mencionadas pueden ser implementadas por el regulador en Colombia para el empoderamiento de audiencias desde actividades de pedagogía y formación y las actividades de monitoreo sobre los usuarios, a los que se refiere la Agenda Regulatoria 2021-2022 en el eje de protección al usuario y audiencias. Esto con el fin de tener un mayor control del contenido que se pone a disposición de los usuarios a través de páginas web, limitando así el acceso a páginas web piratas.

Sumado a esto, la sesión de contenidos establece como uno de los proyectos a desarrollar en el marco del eje de protección a usuarios y audiencias, los denominados talleres audiovisuales de pluralismo (TAP). Los TAP se podrían desarrollar “en forma de cursos prácticos, virtuales o presenciales cuyo objeto es ofrecer a los ciudadanos televidentes espacios virtuales y presenciales en los que se promueva una recepción audiovisual crítica y responsable, atendiendo la defensa de sus intereses, así como su participación en los distintos ámbitos y procesos del sector audiovisual” (CRC, 2020d, pág. 41). Consideramos que dentro de estas estrategias pedagógicas y formativas a desarrollar, se debería incluir la piratería y sus efectos negativos sobre la industria audiovisual como uno de los ejes temáticos, de tal forma que los consumidores puedan tener información suficiente sobre esta y sobre cómo acceder a contenidos a través de esta, en últimas, los afecta a ellos como usuarios.

Complementando lo anterior, consideramos que dentro de la metodología del pluralismo informativo, se podría considerar la Implementación de una campaña de " *Nudge therapy*"², como estrategia para que se involucren motivadores de campañas informativas en las cuales se incluyan mensajes ocasionales que recuerden a los espectadores que la piratería (online u offline) es un delito, y el impacto derivado para las industrias creativas de acceder a contenidos ilícitos.

7. Indique las observaciones y/o comentarios adicionales que considere pertinente mencionar en relación con el proyecto actual "Actualización normativa en materia de contenidos audiovisuales".

Sin comentarios adicionales a los expuestos anteriormente.

Sin más, y agradeciendo la atención prestada, quedamos atentos a cualquier información adicional que puedan requerir.

Cordialmente,



SERGIO VALDES BELTRAN
Gerente Asuntos Externos y Regulatorios

² Richard Thaler & Cass Sunstein, "Nudge", 2009 (en donde explica que: "A nudge (...) is any aspect of the choice architecture that alters people's behaviour in a predictable way without forbidding any options or significantly changing their economic incentives. To count as a mere nudge, the intervention must be easy and cheap to avoid. Nudges are not mandates.")