

ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA DENUNCIA SOBRE EL PROGRAMA “SÁLVAME NARANJA” DEL GRUPO AUDIOVISUAL MEDIASET ESPAÑA, S.A. EN RELACIÓN CON LA ADECUACIÓN A LO ESTABLECIDO EN LA CALIFICACIÓN DE PROGRAMAS Y RECOMENDACIÓN POR EDAD

(IFPA/DTSA/286/22/MEDIASET/SALVAME/IP)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidenta

D.^a Pilar Sánchez Núñez

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

Secretaria

D.^a María Angeles Rodríguez Paraja

En Madrid, a 16 de mayo de 2024

Vista la reclamación presentada por un particular contra **GRUPO AUDIOVISUAL MEDIASET ESPAÑA, S.A.** (en adelante **MEDIASET**), la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta el siguiente acuerdo:

I. ANTECEDENTES

Primero.- Con fecha 7 de abril de 2022 ha tenido entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) una denuncia de un particular, en relación con determinado contenido emitido en el programa del canal TELECINCO, “Sálvame Naranja” del día 28 de marzo de 2022.

Este contenido hace referencia al espacio del programa en el que se muestra el capítulo cero de la docuserie¹ “*Sin perdón: la historia que Isabel Pantoja habría querido que se contara*” en la que expertos en psicología, periodismo o crónica social, entre otros, analizan cómo han podido afectar a la vida de la cantante los hechos más traumáticos de su vida y cuestionando el trato mediático que ella ha recibido hasta ahora, con objeto de cambiar la percepción que se tiene de D^a Isabel Pantoja.

La reclamación, en síntesis, plantea que la emisión de este tipo de contenido audiovisual podría tener una calificación por edades inadecuada, además de ser inapropiado para los menores: “*es inadmisibile que, en un programa para niños de 7 años, que no es de ficción, se muestre semejante crueldad y regocijo, los mayores momentos de angustia y sufrimiento de Pantoja (...) incluyendo insultos graves hacia su persona*”.

Se ha podido comprobar que este programa cuenta con una calificación por edades de “no recomendado para menores de 7 años”.

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. – Habilitación competencial

Con fecha 8 de julio de 2022 se publicó en el Boletín Oficial del Estado la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA) con la consiguiente adaptación de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC). Esto supone la derogación de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA-2010), vigente

¹ Una docuserie es un formato televisivo que realiza el seguimiento de un personaje o colectivo determinado en varios capítulos o episodios; y, como su propio nombre indica, utiliza recursos y técnicas audiovisuales tanto del género documental como del género serie de televisión.

hasta el momento, tal y como se señala en la disposición derogatoria única de la LGCA.

El apartado segundo del artículo 1 de la LCNMC, establece que esta Comisión *“tiene por objeto garantizar, preservar y promover el correcto funcionamiento, la transparencia y la existencia de una competencia efectiva en todos los mercados y sectores productivos, en beneficio de los consumidores y usuarios”*.

De conformidad con lo previsto en el apartado 10 del artículo 9 de la LCNMC corresponde a esta Comisión *“controlar y supervisar el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo de ámbito estatal, de conformidad con el título VI de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual”*.

Por otra parte, los apartados 14 y 16 del artículo 9 de la LCNMC, señalan que corresponde a esta Comisión *“supervisar la adecuación de los contenidos y comunicaciones comerciales audiovisuales con el ordenamiento vigente y con los códigos de autorregulación y correulación, en los términos establecidos en el artículo 15 de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual”* y *“velar por el cumplimiento de los códigos de autorregulación y correulación sobre contenidos audiovisuales verificando su conformidad con la normativa vigente, en los términos establecidos en los artículos 12, 14 y 15 de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual”*, respectivamente.

Por ello, de conformidad con lo anterior, esta Comisión es competente para conocer acerca de la reclamación formulada, dado que la misma se encuadra en lo relativo al control de contenidos audiovisuales, ámbito sobre el que esta Comisión despliega sus competencias.

Atendiendo a lo previsto en los artículos 20.1 y 21.2 de la LCNMC y los artículos 8.2.j) y 14.1.b) del Estatuto Orgánico de la CNMC, aprobado mediante el Real Decreto 657/2013, de 30 de agosto, el órgano decisorio competente para dictar la presente resolución es la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

SEGUNDO. - Marco jurídico

El canal TELECINCO se emite en España por el prestador MEDIASET, establecido en España, según consta en el Registro de Prestadores de Servicios

de Comunicación Audiovisual², por lo que, de conformidad con la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual³ y la LGCA, está sometido a la supervisión de esta Comisión.

En España, la protección de los menores en los servicios de comunicación audiovisual televisivo se encuentra recogida fundamentalmente en el capítulo I del título VI de la LGCA.

En concreto, los artículos 97 y 98 de la Ley desarrollan un nuevo sistema en el que la calificación y los mecanismos de información a los usuarios sobre los programas se realizarán de conformidad con las instrucciones contenidas en un Código de Corregulación firmado con la CNMC.

De esta forma, el artículo 97 trata sobre los descriptores visuales de los programas audiovisuales indicando que *“los prestadores del servicio de comunicación audiovisual facilitarán información suficiente a los espectadores sobre los programas. A tal efecto, los prestadores utilizarán un sistema de descriptores adoptado mediante acuerdo de correulación de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.2, garantizando su utilidad en cualquier dispositivo”*.

Por otra parte, conforme al artículo 98, sobre calificación de los programas audiovisuales:

“1. Los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo, lineal o a petición, están obligados a que los programas emitidos dispongan de una calificación por edades, visible en pantalla mediante indicativo visual y fácilmente comprensible para todas las personas.

2. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia firmará un acuerdo de correulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.2, entre otros, con los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo, lineal y a

² Regulado en el Real Decreto 1138/2023, de 19 de diciembre, por el que se regulan el Registro estatal de prestadores del servicio de comunicación audiovisual, de prestadores del servicio de intercambio de vídeos a través de plataforma y de prestadores del servicio de agregación de servicios de comunicación audiovisual y el procedimiento de comunicación previa de inicio de actividad

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/ALL/?uri=CELEX%3A32018L1808>

petición (...) con el fin de coadyuvar al cumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo.

3. (...)

4. Los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo, lineal y a petición, cumplimentarán los campos de los descriptores de forma que las Guías Electrónicas de Programas, previstas en la normativa de telecomunicaciones, y/o los equipos receptores muestren la información relativa al contenido de los programas (...).”

Así, y en relación con las calificaciones de los programas, las obligaciones legales que impone la Ley a los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal y a petición, fuera de las previsiones del Código de Corrección, son que los programas deben disponer de una calificación por edades, visible en pantalla, mediante indicativo visual y fácilmente comprensible para todas las personas; y que los prestadores deben rellenar los campos contenidos en los descriptores de las Guías Electrónicas de Programas, para informar a los usuarios.

Estas obligaciones se perfilan en el artículo 99 sobre contenidos perjudiciales para el desarrollo físico, mental o moral de los menores que, en sus apartados 1 y 2 fijan que:

“1. Todos los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal, abierto y de acceso condicional, y del servicio de comunicación audiovisual televisivo a petición facilitarán a los usuarios información suficiente e inequívoca acerca de la naturaleza potencialmente perjudicial para el desarrollo físico, mental o moral de los menores de los programas y contenidos audiovisuales mediante la utilización de un sistema de descripción del contenido, advertencia acústica, símbolo visual o cualquier otro medio técnico que describa la naturaleza del contenido, de acuerdo con el acuerdo de corrección previsto en el artículo 98.2.

2. El servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal en abierto tiene las siguientes obligaciones para la protección de los menores del contenido perjudicial:

a) Se prohíbe la emisión de programas o contenidos audiovisuales que contengan escenas de violencia gratuita o pornografía.

b) La emisión de otro tipo de programas o contenidos audiovisuales que puedan resultar perjudiciales para los menores exigirá que el prestador forme parte del código de correulación que se prevé en el artículo 96.2 y disponga de mecanismos de control parental o sistemas de codificación digital.

c) Los programas cuya calificación por edad «No recomendada para menores de dieciocho años» solo podrán emitirse entre las 22:00 y las 6:00 horas. [...]»

Conforme a esta redacción, se amplía la protección general al establecer la obligación de señalar, no solo los programas sino también los contenidos audiovisuales que resulten perjudiciales para los menores, acerca de la naturaleza potencialmente perjudicial de su contenido. En la televisión lineal en abierto no se pueden emitir programas, a ninguna hora del día, que incluyan escenas de violencia gratuita o de pornografía; para emitir programas que puedan resultar perjudiciales para los menores, el prestador debe adherirse a un código de correulación y disponer de mecanismos de control parental o de sistemas de codificación digital; y los programas con calificación NR18 sólo se pueden emitir entre las 22:00 y las 6:00 horas.

En relación con la calificación de los programas, la disposición transitoria segunda establece que *“en tanto no se apruebe el acuerdo de correulación previsto en el artículo 98.2, los programas se calificarán y recomendarán por edad de conformidad con los siguientes criterios:*

Apta para todos los públicos
+ 7
+ 12
+ 16
+ 18
X

Hasta la aprobación, el pasado 7 de julio de 2022, de la LGCA, en aplicación de la anterior LGCA-2010, la CNMC ha sido responsable de verificar y autorizar los Códigos de Autorregulación elaborados por los operadores, asegurándose también de que los contenidos audiovisuales observaban lo dispuesto en dichos Códigos. Así, con fecha 23 de junio de 2015 la CNMC verificó la conformidad con la ya derogada LGCA-2010 de la modificación del Código acordada por el

Comité de Autorregulación. La nueva LGCA recoge entre las competencias de la CNMC, las de supervisar la adecuación de los contenidos y comunicaciones comerciales audiovisuales con el ordenamiento vigente y con los códigos de autorregulación y correulación, así como la promoción de la autorregulación y correulación a nivel nacional, europeo e internacional, según lo establecido en los artículos 12, 14 y 15 de dicha norma.

III. VALORACIÓN DE LA RECLAMACIÓN

En el ejercicio de las facultades de control y supervisión determinadas en el artículo 9 de la LCNMC se ha procedido a analizar el programa reclamado, emitido en el canal TELECINCO por el prestador del servicio de comunicación audiovisual MEDIASET, a fin de comprobar el grado de cumplimiento de las condiciones establecidas por la legislación audiovisual vigente, en relación con la protección de los derechos del menor.

La LGCA define, en el apartado 5 del artículo 2 a los servicios de comunicación audiovisual televisivo lineal, como aquellos que se prestan para el visionado simultáneo de programas y contenidos audiovisuales sobre la base de un horario de programación. Además, se emitirán en abierto aquellos servicios cuya recepción se realiza sin contraprestación por parte del usuario, de conformidad con lo señalado en el apartado 11 del citado artículo. El canal TELECINCO constituye un servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal y en abierto, tal y como consta recogido en su inscripción registral en el Registro Estatal de Prestadores Audiovisuales.

Por tanto, en relación con la protección de los derechos del menor, se ha de entender que las obligaciones previstas en los artículos 97, 98 y 99 de la LGCA, son de aplicación en este caso, al tratarse de un prestador de servicio de comunicación audiovisual televisivo.

Por otra parte, de conformidad con lo dispuesto en la disposición transitoria segunda sobre la calificación por edades y recomendación por edad, hasta la aprobación del código de correulación previsto en el artículo 98.2, los programas se calificarán y recomendarán por edad de conformidad con las edades señaladas.

Con fecha 27 de julio de 2023 se ha recibido en la CNMC un documento de fecha 11 de julio de 2023, por el cual los principales prestadores de servicios de comunicación audiovisual manifiestan su voluntad de continuar aplicando *“el sistema de calificación por edades previsto en el Código de Autorregulación*

sobre contenidos televisivos e infancia, posteriormente verificado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en su resolución de 23 de junio de 2015 (VERIFICACIÓN/DTSA/001/15/Verificación Código Autorregulación), y cuyos criterios orientadores para la calificación de contenidos audiovisuales fueron posteriormente establecidos por dicha Comisión, en su resolución 9 de julio de 2015 (CRITERIOS/DTSA/001/15), como criterios de aplicación por todos los prestadores de servicios de comunicación audiovisual televisiva estatal". Se trata, por tanto, de un mecanismo común para complementar la normativa legal vigente de forma transitoria, en tanto no se apruebe el acuerdo de corregulación previsto en el artículo 98.2 de la LGCA.

En cuanto a la aprobación de dicho acuerdo se señala que hasta el momento han tenido lugar varias reuniones para avanzar en la elaboración por parte de los prestadores del Código de Conducta para calificación de edades. En dichas reuniones presididas por la CNMC y el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública, se está discutiendo un borrador. Dado que han transcurrido casi dos años desde la entrada en vigor de la LGCA, urge ya la materialización del citado Código con el fin de superar los mecanismos transitorios implementados y dar virtualidad a las previsiones legales de la LGCA, en particular a su artículo 98.2. En este sentido, esta Sala ha acordado ya requerir a los prestadores para que alcancen un acuerdo sobre el mismo en el plazo máximo de un mes (REQ/DTSA/001/24).

A mayor abundamiento, se recuerda, por un lado, el necesario deber de colaboración con las autoridades audiovisuales previsto en el artículo 153.4 de la LGCA cuyo incumplimiento es sancionable en los términos indicados por los artículos 158 apartado 30 y 159 apartado 1, y por otro, que constituye infracción administrativa muy grave, el *no formar parte del código de corregulación* reseñado, a tenor de la tipificación administrativa contenida en los apartados 12, 13 y 14 del artículo 157, relativos al incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 99.2.b), 99.3 y 99.4 de la propia LGCA. También constituye infracción leve, de acuerdo con lo indicado en el artículo 159 apartado 8, el incumplimiento del resto de deberes y obligaciones establecidas en la LGCA, que no estén tipificadas como infracciones graves o muy graves.

Volviendo al contenido de la reclamación procede valorar la calificación que merecen los contenidos analizados en el presente expediente a la luz de los criterios antes indicados. Así, la Resolución de Criterios CNMC, basándose en el Código de Autorregulación de 2015, señala una serie de contenidos potencialmente perjudiciales para la infancia, los cuales deben ser calificados

como no recomendados para menores de 7 años o edades superiores (12, 16 o 18) en función de los diferentes supuestos.

Teniendo en cuenta lo indicado por el reclamante en relación con los presuntos contenidos inapropiados para los menores, los mismos se pueden relacionar con los prescriptores de violencia, miedo o angustia, conductas imitables y lenguaje, descritos en la Resolución de Criterios CNMC.

La Resolución de Criterios CNMC recoge, en cada prescriptor, una serie de moduladores cuya concurrencia determinan el rango de edad correspondiente al contenido audiovisual (realismo, explicitud, detalle, frecuencia, etc.).

Para considerar que los contenidos reclamados están incorrectamente calificados, éstos han de tener entidad suficiente como para incurrir en alguno de los supuestos indicados en la Resolución de Criterios CNMC, y que por su presencia, presentación o tratamiento se considere que no son adecuados para ser vistos por menores de 12, 16 o 18 años. Hay que señalar que, en la mayoría de las ocasiones, lo que hace inadecuado para los menores un contenido no son solamente las expresiones verbales o las imágenes concretas, sino el tratamiento o el enfoque de los asuntos seleccionados. Es por ello por lo que la calificación deberá ser superior en los casos en que haya protagonismo de niños, se focalice en los aspectos más escabrosos, haya un alto grado de agresividad verbal, se utilicen recursos potenciadores de los efectos de las emisiones, etc.

A la luz de estos criterios se ha procedido a analizar el programa “Sálvame Naranja” objeto de la reclamación, que fue emitido por el canal TELECINCO, con fecha 28 de marzo de 2022, para determinar si el contenido del programa se ajusta a la calificación señalada por el prestador, “no recomendado para menores de 7 años”, o bien hubiera sido necesario elevarla, de conformidad con los criterios previamente señalados.

De las citadas actuaciones se ha podido constatar que “Sálvame” fue un programa de televisión dedicado a la prensa del corazón emitido en Telecinco desde el 27 de abril de 2009. El formato se dividía en “Sálvame Limón” (16:00-17:00 horas), con una calificación de “no recomendado para menores de 12 años”, y “Sálvame Naranja” (17:00-20:00 horas) que presenta la calificación de “no recomendado para menores de 7 años”.

De acuerdo con la LGCA, se debe de ofrecer a los usuarios una información inequívoca y suficiente acerca de la naturaleza potencialmente perjudicial para el desarrollo físico, mental o moral de los menores.

Es por ello, que resulta necesario hacer referencia a los prescriptores y moduladores que determinan la necesidad de elevación de la calificación del programa objeto de denuncia o, en su caso, el reajuste en la programación de su emisión:

En los supuestos de miedo o angustia, se incluyen los graves conflictos emocionales o situaciones extremas, así como las experiencias traumáticas trágicas e irreversibles. En los supuestos de conductas imitables, se contemplan aquellos comportamientos que lesionan gravemente los derechos de los demás. Para cada uno de ellos, figuran identificados una serie de moduladores que son los que determinarán el rango de edad correspondiente al contenido audiovisual (realismo, explicitud, detalle, frecuencia, etc.).

Atendiendo a los criterios de calificación de programas contenidos en la Resolución de Criterios CNMC, en función de su grado de adecuación al público infantil y juvenil, se analizan las escenas objeto de la denuncia:

A lo largo de la sección, se muestra de los medios abordan en numerosas ocasiones a la cantante durante sus apariciones en público, preguntando de forma insistente y continuada sobre temas muy marcados acontecidos en su vida personal y que pertenecen a su intimidad (condena penal, pendiente de otro juicio, problemas familiares, acoso mediático, etc.). En las escenas se muestra una situación que puede ser calificada de angustiada y estresante para la persona, todo lo cual hace que el programa adolezca de una calificación apropiada en base a su contenido. Conforme al sistema de calificación de programas, el programa debía de haber sido calificado como “no recomendado para menores de 16 años”, en particular por los prescriptores de graves conflictos emocionales y experiencias trágicas e irreversibles relativos a los supuestos de miedo o angustia, así como por aquellos comportamientos que lesionan gravemente los derechos de los demás, en los supuestos de conductas imitables.

La falta de correlación entre el contenido y la calificación otorgada por el prestador añade un riesgo adicional, dado que el mecanismo de protección de los menores frente al contenido potencialmente perjudicial podría no ser efectivo ante contenidos con calificaciones de edad inadecuadas. Así, lejos de facilitar información suficiente a los espectadores de los programas (tal y como postula en artículo 97 de la LGCA), este hecho conlleva un efecto indeseado, pues los padres, madres o tutores pueden desentenderse de comprobar el tipo de contenido al que los menores pueden estar expuestos, dado que confían en su funcionamiento y, en última instancia, el menor puede estar expuesto a

elementos que pueden afectar de manera negativa a su desarrollo físico, moral y mental, dado que no contaban con las garantías adecuadas para que no accedan al mismo sin verse perjudicados.

Por tanto, a tenor de los hechos expuestos, se considera que MEDIASET no ha calificado correctamente el programa “Sálvame Naranja”, emitido con fecha 28 de marzo de 2022, puesto que debería haber sido calificado como “no recomendado para menores de 16 años”.

En consecuencia, esta Sala entiende que la calificación por edades otorgada por el prestador del servicio de comunicación audiovisual, como “no recomendado para menores de 7 años”, es claramente insuficiente, y debería, por las razones expuestas, tener encaje en una categoría de edad superior. Esta circunstancia se declara en la presente resolución, recordando al GRUPO AUDIOVISUAL MEDIASET ESPAÑA, S.A. la necesidad de dar cumplimiento a la obligación de calificar adecuadamente por edades sus programas con la finalidad de ofrecer a los usuarios una información inequívoca y suficiente acerca de la naturaleza potencialmente perjudicial para el desarrollo físico, mental o moral de los menores. Para la correcta aplicación de los mecanismos supervisores y sancionadores que prescribe la legislación en vigor, la aprobación del citado Código de Corregulación anteriormente referenciado es esencial, de ahí que se haya procedido ya requerir a su firma. Todo ello sin perjuicio de la eventual apertura de expediente sancionador atendiendo a lo anteriormente indicado.

Por todo cuanto antecede, la Sala de Supervisión Regulatoria de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia

ACUERDA

PRIMERO. – Declarar que la calificación de edad otorgada por GRUPO AUDIOVISUAL MEDIASET ESPAÑA, S.A., al programa “Sálvame Naranja” emitido el día 28 de marzo de 2022, no es la adecuada y debería tener su encaje en una categoría de edad superior, atendiendo al documento firmado el 11 de julio de 2023 por los principales prestadores de servicios de comunicación audiovisual como mecanismo transitorio para complementar la normativa legal vigente.

SEGUNDO. - Requerir al GRUPO AUDIOVISUAL MEDIASET ESPAÑA, S.A. para que en el plazo de un mes, alcance un acuerdo sobre el código de correulación previsto en el artículo 98.2 de la LGCA

Comuníquese este Acuerdo a la Dirección de Telecomunicaciones y del Sector Audiovisual, publíquese en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (www.cnmc.es) y notifíquese a:

MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A.,

Comuníquese al denunciante

Con este acuerdo se agota la vía administrativa, si bien cabe interposición de recurso contencioso-administrativo ante la Audiencia Nacional, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación.