

ACUERDO POR EL QUE SE ARCHIVA LA RECLAMACIÓN PRESENTADA CONTRA TELEFONICA AUDIOVISUAL DIGITAL, S.L. EN RELACIÓN CON LA ADECUACIÓN A LO ESTABLECIDO EN LA CALIFICACIÓN DE PROGRAMAS Y RECOMENDACIÓN POR EDAD

(IFPA/DTSA/114/25/MOVISTAR/MUROS)

CONSEJO. SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA

Presidente

D. Ángel García Castillejo

Consejeros

D. Josep Maria Salas Prat

D. Carlos Aguilar Paredes

D^a. María Jesús Martín Martínez

D. Enrique Monasterio Beñaran

Secretaria

D.^a María Ángeles Rodríguez Paraja

En Barcelona, a 20 de noviembre de 2025

Vista la reclamación presentada por un particular contra **TELEFONICA AUDIOVISUAL DIGITAL, S.L.** (en adelante, **TELEFONICA**), la **SALA DE SUPERVISIÓN REGULATORIA** adopta el siguiente acuerdo:

I. ANTECEDENTES

Primero.- Reclamación presentada

Con fecha 17 de agosto de 2025, ha tenido entrada en el Registro de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, CNMC) un escrito de un particular en relación con el contenido del programa “MUROS” emitido en el canal “Originales por Movistar Plus+ (M+ Originales)” el 17 de agosto de 2025, a las 23:00 horas, aproximadamente.

En el mismo se señala que el programa objeto de reclamación no cuenta con la adecuada calificación por edades “*(...) porque según el contenido pondría menores de 18. Me parece increíble que un niño de 8 años por ejemplo este contenido*”.

La reclamación, en síntesis, plantea que la emisión de este tipo de contenido audiovisual no cumpliría con las obligaciones en materia de protección de menores prevista en el capítulo I del Título VI de la Ley 13/2022, de 7 de julio, General de Comunicación Audiovisual (en adelante, LGCA).

Segundo.- Apertura de período de información previa

Con el fin de conocer con mayor detalle las circunstancias del caso y la conveniencia o no de iniciar el correspondiente procedimiento de protección del Título VI de la LGCA, con fecha 10 de septiembre de 2025 se remite a TELEFONICA un escrito en el que se le comunica la apertura de un período de información previa, concediéndole un plazo de diez días para que remita a esta Comisión la información y grabaciones, en relación con la reclamación presentada, así como las alegaciones que estime convenientes respecto a la emisión del contenido referenciado.

Tercero.- Escrito de contestación por TELEFONICA

Con fecha 23 de septiembre de 2025 tiene entrada un escrito de contestación en el que el prestador TELEFONICA adjunta la grabación requerida, así como una serie de datos relativos a su emisión y las alegaciones que, en síntesis, señalan:

- Que la calificación de “MUROS” para mayores de 7 años fue establecida en consideración del sistema de calificación por edades previsto en el Código de Autorregulación sobre contenidos televisivos e infancia.
- Que teniendo en cuenta la reclamación presentada, se ha reevaluado la calificación y, aplicando un criterio “*más garantista y tuitivo con respecto a los menores de edad*”, se ha sustituido la calificación por edad del

programa en cuestión por la de “no recomendada para menores de 16 años”, que es la que “*ya figura en todos los soportes y sistemas en los que figura este programa*” (para justificarlo, acompañan una impresión de pantalla de la página web de Movistar Plus+ donde puede verse esta nueva calificación por edades) .

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero. – Habilitación competencial

El artículo 1 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (en adelante, LCNMC), establece su competencia para “*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*”, para lo que ejercerá sus funciones “*en relación con todos los mercados o sectores económicos*”.

En este sentido, el artículo 9 de la LCNMC reconoce la competencia de esta Comisión en materia de “*supervisión y control del correcto funcionamiento del mercado de comunicación audiovisual*”.

Asimismo, 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 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 “*Originales por Movistar Plus+ (M+ Originales)*” se emite en España por el prestador TELEFONICA, que figura establecido en España, según consta en

el Registro de Prestadores de Servicios de Comunicación Audiovisual¹ por lo que, de conformidad con la Directiva de Servicios de Comunicación Audiovisual² 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 corregulación 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 corregulación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15.2, entre otros, con los prestadores del servicio de comunicación audiovisual televisivo, lineal y a

¹ 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.

² <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 Corregulación, 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 llenar 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, 3 y 4 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 corregulación previsto en el artículo 98.2 (...)

3. El servicio de comunicación audiovisual televisivo lineal de acceso condicional tiene las siguientes obligaciones para la protección de los menores del contenido perjudicial:

a) Formar parte del código de corregulación previsto en el artículo 98.2.

b) Proporcionar mecanismos de control parental o sistemas de codificación digital.

4. *El servicio de comunicación audiovisual televisivo a petición tiene las siguientes obligaciones para la protección de los menores del contenido perjudicial:*

- a) *Incluir programas y contenidos audiovisuales que puedan incluir escenas de pornografía o violencia gratuita en catálogos separados.*
- b) *Formar parte del código de corregulación previsto en el artículo 98.2.*
- c) *Proporcionar mecanismos de control parental o sistemas de codificación digital (...).*

Conforme a esta redacción, se amplía la protección general al establecer la obligación de señalizar, 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 de acceso condicional para emitir programas que puedan resultar perjudiciales para los menores, el prestador debe adherirse a un código de corregulación y disponer de mecanismos de control parental o de sistemas de codificación digital. Para los servicios a petición, además de las obligaciones anteriores, aquel material que incluya escenas de pornografía o violencia gratuita tendrá que ir en catálogos separados.

En relación con la calificación de los programas, la disposición transitoria segunda establece que “*en tanto no se apruebe el acuerdo de corregulación 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 corregulación, así como la promoción de la autorregulación y corregulación 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 contenido reclamado, emitido en el canal “Originales por Movistar Plus+ (M+ Originales)” por el prestador del servicio de comunicación audiovisual TELEFONICA, 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 la modalidad de acceso condicional aquellos servicios cuyo acceso se realiza a cambio de una contraprestación por parte del usuario, de conformidad con lo señalado en el apartado 12 del citado artículo. Por otra parte, en el apartado 6 se define al servicio de comunicación audiovisual televisivo a petición o televisivo no lineal como aquel servicio de comunicación audiovisual que se presta para el visionado de programas y contenidos audiovisuales en el momento elegido por el espectador y a su propia petición sobre la base de un catálogo de programas seleccionado por el prestador del servicio.

El canal “Originales por Movistar Plus+ (M+ Originales)” constituye un servicio de comunicación audiovisual televisivo que se ofrece en las modalidades lineal acceso condicional y a petición, 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 corregulación 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 (...)*”. 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.

Como consecuencia de que un total de 24 prestadores remiten a la CNMC un código de conducta de autorregulación, con fecha 25 de septiembre de 2024 se publica una consulta pública sobre los sistemas de autorregulación y corregulación para la calificación de los programas audiovisuales y el sistema de descriptores, que tiene por objeto recabar aportaciones de los agentes interesados con el objetivo final de lograr un acuerdo de corregulación para la protección de los menores. Asimismo, se han solicitado informes al Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales (en adelante, ICAA) y las Comunidades Autónomas.

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 citados. 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 supuestos: violencia, sexo, miedo o angustia, drogas y sustancias tóxicas, discriminación, 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 7 años o edades superiores (12, 16 o 18). 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.

El episodio del documental “MUROS” objeto de la reclamación, fue emitido por el canal “Originales por Movistar Plus+ (M+ Originales)”, el día 17 de agosto de 2025 entre las 22:45 horas y las 23:42 horas, aproximadamente. Este episodio se denomina “Me tienes que esperar” y contaba con una calificación inicial de “no recomendado para menores de 7 años”. Con carácter previo a este episodio se emitió otro de la misma serie, denominado “Hay que empezar por el principio”, que contaba con la misma calificación por edades.

Se ha podido comprobar que el programa reclamado es el segundo capítulo de una serie documental que consta de cuatro episodios (“Hay que empezar por el principio”, “Me tienes que esperar”, “Por mis hijos” y “Entras solo y sales solo”) en los que las historias personales de los presos participantes que se narran, se van entrelazando a lo largo de la misma, por lo que se han examinado los cuatro episodios que figuran en la plataforma MOVISTAR + con objeto de ofrecer una valoración más ajustada del programa “MUROS”. A este respecto, cabe destacar que este programa contaba con una calificación inicial de “no recomendado para menores de 7 años” que ha sido modificada, tal y como se señala en las alegaciones el prestador, a “no recomendado para menores de 16 años”. A la luz de estas consideraciones previas, se ha procedido a analizar el contenido de este programa para determinar si su contenido se ajusta a la calificación otorgada por el prestador o bien hubiera sido necesario elevarla, de conformidad con los criterios previamente señalados.

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 motivan la reclamación y que determinan la necesidad de

elevación de la calificación del programa objeto de reclamación o, en su caso, el reajuste en la programación de su emisión:

En la violencia se contemplan la violencia física, la violencia psicológica, la violencia de género y la violencia doméstica. En el caso del sexo se contemplan la insinuación de actos sexuales y la prostitución. En el caso del miedo o angustia se contemplan los graves conflictos emocionales o situaciones extremas, que generen angustia o miedo, así como las experiencias traumáticas trágicas e irreversibles, extremo sufrimiento humano o animal, crueldad, inminencia angustiosa de la muerte. En drogas y sustancias tóxicas se contempla el uso de sustancias lícitas para provocar efectos psicoactivos (anfetaminas, medicamentos, pegamento) sin prescripción o control médico, el consumo de alcohol desmedido o no controlado, el consumo o distribución de drogas ilegales o presentación de sus efectos, la drogadicción o sus efectos y el tabaquismo grave. En la discriminación se contempla aquella dirigida hacia personas (enfoque concreto) o hacia países, culturas, ideologías, filosofías, religiones, razas, minorías (enfoque colectivo). En las conductas imitables se contemplan los comportamientos que lesionan gravemente los derechos de los demás y los hábitos de vida gravemente perjudiciales para la salud. En el lenguaje se contemplan las expresiones, provocaciones, insinuaciones o alusiones violentas, dañinas, indecentes, groseras o con orientación sexual obscena; y las expresiones intolerantes o discriminatorias.

Para estos prescriptores, figuran identificados una serie de moduladores que son los que determinarán el rango de edad correspondiente al contenido audiovisual (la presentación explícita, con recursos potenciadores, etc.).

Por tanto, 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 las reclamaciones:

El programa “MUROS”, es una serie documental original de “Movistar Plus+” que narra las vidas, de una serie de reclusos y reclusas que están en cuatro centros penitenciaros, mostrando su día a día, sus historias personales, etc.

A lo largo de la serie se habla sobre las consecuencias físicas y psicológicas de la prisión, lo que incluye los enfrentamientos con otros internos, su aislamiento y soledad, o la incertidumbre de lo que les sucederá cuando salgan de la misma, entre otros. Asimismo, los protagonistas relatan los hechos que los llevaron a entrar en la cárcel. Los testimonios incluyen experiencias de violencia física, psicológica, casos de prostitución, de tráfico y consumo de drogas, de discriminación, entre otros. En este sentido cabe destacar los prescriptores de tabaquismo grave, presentándose como una conducta normalizada, de una

manera explícita y no reprochada, así como los graves conflictos emocionales y las situaciones extremas que, motivados por la intensidad emocional y la crudeza de los testimonios, con una exposición áspera y detallada de la realidad personal de cada uno de ellos, justifican una calificación por edades de “no recomendado para menores de 16 años”.

Por tanto, tras haber realizado una visualización de esta serie, se constata que las escenas analizadas presentan los prescriptores señalados que valoran contenidos potencialmente perjudiciales para la infancia con entidad suficiente que justifican la elevación de la calificación de la serie a “no recomendada para menores de 16 años”, por su por el relato de los hechos que se narran.

Por tanto, a tenor de los hechos expuestos, se considera que no resulta correcta la calificación inicial del programa “MUROS”, puesto que debería haber sido calificado más correctamente como “no recomendado para menores de 16 años”. No obstante, la revisión y posterior ajuste de calificación hecha por el prestador resulta conforme a los criterios de calificación.

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

ACUERDA

ÚNICO. —Declarar que la calificación de edad otorgada inicialmente por TELEFONICA AUDIOVISUAL DIGITAL, S.L. a la serie “MUROS” no es la adecuada, debiendo de mantener la nueva calificación otorgada como “no recomendada para menores de 16 años”, 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.

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 al siguiente interesado:

TELEFONICA AUDIOVISUAL DIGITAL, S.L.

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.