COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES
REPÚBLICA DE COLOMBIA

RESOLUCIÓN No. **7700** DE 2025

«Por medio de la cual se asignan los espacios institucionales especiales de protección del consumidor para el periodo comprendido entre el 31 de marzo de 2025 y el 30 de marzo de 2026»

LA SESIÓN DE COMISIÓN DE CONTENIDOS AUDIOVISUALES DE LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE COMUNICACIONES

En ejercicio de sus facultades legales, y especialmente las conferidas por el artículo 20 y el artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, modificada por la Ley 1978 de 2019 y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución de 1991, en su artículo 78, consagra, entre otras cosas, el deber del Estado de garantizar *«la participación de las organizaciones de consumidores y usuarios en el estudio de las disposiciones que les conciernen»* dejando explícitamente consignado que para ser titular de este derecho «*las organizaciones deben ser representativas y observar procedimientos democráticos internos»*, es decir, deben representar los intereses de los consumidores.

Que, por su parte, el Decreto 1441 de 1982[1] refiere a las Asociaciones de Consumidores de la siguiente manera:

> *«**ARTÍCULO 6°. Asociaciones de consumidores**. Podrán constituirse asociaciones de consumidores a nivel municipal, comisarial, intendencial, departamental o nacional mediante la agrupación de ligas o de asociaciones de consumidores entre sí, según el caso, o con:*
>
> *a) Sindicatos de trabajadores;*
> *b) Cooperativas de trabajadores o de consumo;*
> *c) Asociaciones de padres de familia;*
> *d) Asociaciones de pensionados, o*
> *e) Juntas de Acción Comunal».*

Que la Ley 182 de 1995 en el artículo 51 contempla la protección al usuario y al consumidor mediante el servicio público de televisión de la siguiente manera:

> *«(…) Los espacios de televisión asignados actualmente en las cadenas 1, A, 3 y en los Canales Regionales a las Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por la ley, se mantendrán de manera permanente, a fin de que dichas organizaciones presenten programas institucionales de información a la ciudadanía, relacionados con sus derechos y mecanismos de protección.*
>
> *En ningún caso se permitirá realizar proselitismo político, ni destacar la gestión de determinadas personas en dichos espacios. La violación a la presente prohibición dará lugar a la revocación de la autorización para utilizar el espacio. En casos de pluralidad de solicitudes para la emisión de programas institucionales, la Comisión Nacional de Televisión determinará el reparto de espacios entre ellas teniendo en cuenta el volumen de afiliados*

[1] *"Por el cual se regula la organización, el reconocimiento y el régimen de control y vigilancia de las ligas y asociaciones de consumidores y se dictan otras disposiciones."*

que agrupe cada organización, de suerte que la representación se otorgará a la organización de consumidores que reúna el mayor número de afiliados».

Que la citada disposición fue reglamentada mediante numeral 2 del artículo 14 del Acuerdo CNTV 002 de 2011 compilado en el artículo 16.4.9.8 de la sección 10, capítulo 4°, título XVI de la Resolución CRC 5050 de 2016, en el que se dispone:

«(…) Asociaciones de consumidores: Espacios institucionales asignados a Asociaciones de Consumidores debidamente reconocidas por la ley, a fin de que dichas organizaciones presenten programas institucionales de información a la ciudadanía relacionados con sus derechos y mecanismos de protección.

En ningún caso se permitirá realizar proselitismo político, ni destacar la gestión de determinadas personas en dichos espacios. La violación a la presente prohibición dará lugar a la revocación de la autorización para utilizar el espacio.

A más tardar el 15 de febrero de cada año, el Director de la Comisión Nacional de Televisión (hoy por competencia en la CRC) *realizará una convocatoria dirigida a las Asociaciones de Consumidores con el fin de determinar el reparto de espacios entre ellas. En caso de pluralidad de solicitudes para la emisión de programas institucionales, se tendrá en cuenta el volumen de afiliados que agrupe cada organización, de suerte que la representación se otorgará a la reúna mayor número de afiliados.*

Estos espacios deberán radiodifundirse de lunes a viernes, en los horarios y duración que mediante resolución determine la Junta Directiva de la Comisión Nacional de Televisión».

Que de acuerdo con lo anterior, la ley consagra un espacio institucional especial para que las Asociaciones de Consumidores reconocidas en el Decreto 1441 de 1982 puedan presentar programas institucionales de información a la ciudadanía relacionados con sus derechos y mecanismos de protección y, de otro lado, el Acuerdo CNTV 002 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, prevé la realización de una convocatoria anual, la cual tendrá como finalidad realizar la distribución de los espacios institucionales especiales destinados a la protección del consumidor, los que podrán asignarse únicamente a las asociaciones de consumidores legalmente constituidas.

Que el numeral 28 del artículo 22 de la Ley 1341 de 2009, adicionado por el artículo 19 de la Ley 1978 de 2019, establece dentro de las funciones de la CRC 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. En concordancia con el artículo 20 ibidem, es la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales la encargada de ejercer dicha función.

Que, por tanto, en cumplimiento de las normas citadas, la CRC abrió la «*Convocatoria para asignar espacios institucionales especiales de protección al consumidor»* para el periodo comprendido entre el 31 de marzo de 2025 y el 30 de marzo de 2026, con el objeto de distribuir los espacios que, por mandato del Acuerdo CNTV 002 de 2011, compilado en la Resolución CRC 5050 de 2016, fueron asignados a las asociaciones de consumidores, otorgándose la representación a la que más afiliados agrupe para una mayor eficiencia en el cumplimiento de los fines de dicho espacio, permitiendo de esta manera la materialización del derecho de participación de cada una de esas organizaciones.

Que dentro de los términos de la convocatoria se estableció en el numeral 2.2. como condiciones para la asociaciones de consumidores interesadas en participar que, al tiempo con la presentación de la manifestación de interés, pusieran en conocimiento de esta Comisión: (i) el acto administrativo o certificación con la que se acredite la condición de asociación, expedido por la autoridad competente; (ii) el certificado en el que se indique el número de afiliados, expedido por el representante legal; y (iii) la garantía de que bimestralmente utilizarán los siguientes espacios para difundir información dirigida a la protección especial de los niños, las niñas y los adolescentes <u>como consumidores</u>, de acuerdo con el número que le sea asignado a cada Asociación, así:

- Si a una asociación se le asigna una cantidad igual o menor a 82 espacios: debe utilizar bimestralmente al menos uno (1) para difundir información dirigida a la protección especial de los niños, niñas y adolescentes como consumidores.
- Si a una asociación se le asigna una cantidad entre 83 y 164 espacios: debe utilizar bimestralmente al menos dos (2) para difundir información dirigida a la protección especial de los niños, niñas y adolescentes como consumidores.

• Si a una asociación se le asigna una cantidad entre 165 y 245 espacios: debe utilizar bimestralmente al menos tres (3) para difundir información dirigida a la protección especial de los niños, niñas y adolescentes como consumidores.

Que el 24 de enero de 2025 se publicaron las condiciones de la convocatoria en la página web de la entidad con el siguiente cronograma:

Actividad	Plazo
Inicio de la convocatoria	A partir de la fecha de publicación.
Recepción de Manifestaciones de Interés	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la publicación de la convocatoria.
Evaluación de las manifestaciones de interés y publicación del Informe de distribución de los espacios	Dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la finalización del término para manifestar interés.
Recepción de comentarios al Informe de evaluación y distribución de los espacios	Por el término de cinco (5) días hábiles siguientes a la publicación del informe de evaluación y distribución de los espacios.
Respuesta a comentarios y expedición del acto administrativo de asignación de espacios	Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes al vencimiento del término para la presentación de comentarios.

Que, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.8 de la convocatoria, los asignatarios de los espacios especiales del consumidor deberán incluir en los episodios emitidos la interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15.2.3.9 sobre la implementación de los sistemas de acceso, contenido en la Resolución CRC 5050 de 2016.

Que, para promover la participación en esta convocatoria, su apertura fue anunciada por los canales de comunicación de la CRC y se informó directamente (a través de correo electrónico) a las asociaciones de consumidores sobre dicho proceso y sobre la manera de consultar sus condiciones.

Que, durante el término previsto, la CRC recibió el 3 de febrero del 2025 al correo destinado para tal fin, una manifestación de interés de la Confederación Colombiana de Consumidores con los respectivos documentos anexos y la totalidad de los requisitos establecidos en la convocatoria. En síntesis, la Confederación en mención aportó:

(i) Copia de la Resolución 2600 de 2 de agosto de 1983, mediante la cual se acredita la condición de la Confederación Colombiana de Consumidores como confederación de consumidores; acto administrativo expedido por la autoridad competente, esto es, en su momento, el Ministerio de Gobierno.

(ii) Certificado emitido por la Representante Legal de la Confederación Colombiana de Consumidores, María Nelly Huertas Ramírez, en el que se indica:

> *«(…) Que la Red Nacional de organizaciones de consumidores afiliadas a la Confederación Colombiana de Consumidores, está conformada por doscientas noventa y ocho (298) ligas y asociaciones.*
>
> *Expedida en Bogotá a los tres (3) días del mes de febrero de 2025».*

(iii) Manifestación de interés según la cual «(…)*se garantizarán bimestralmente al menos tres (3) espacios para difundir la información dirigida la protección especial de los niños, niñas y adolescentes como consumidores»*.

Que dentro de los documentos anexados por la Confederación Colombiana de Consumidores se encuentra una comunicación en la que la Asociación de Consumidores de Medellín y Área Metropolitana del Valle de Aburrá manifiesta entre otras cosas que «(…) *como filial de la Confederación Colombiana de Consumidores encuentra conveniente, apropiado, estratégico y oportuno delegar para que nuestra representación y postulación se haga en cabeza de la Confederación Colombiana de Consumidores (…)»*.

Que la Asociación Departamental de Consumidores de Córdoba remitió comunicaciones los días 4 y 6 de febrero, mediante las cuales respalda la representación de la Confederación Colombiana de Consumidores, organización de la cual es filial y a la que coadyuva en su postulación.

Que, asimismo, el 6 de febrero de 2025 se recibió un correo electrónico de la Asociación de Consumidores de Manizales y Caldas, en el cual ratificó su apoyo para que la Confederación Colombiana de Consumidores asuma el espacio institucional, en su calidad de entidad encargada de presentar la propuesta y la documentación requerida en el marco de la convocatoria.

Que, una vez evaluado el cumplimiento de los requisitos establecidos en la convocatoria por parte de la Confederación Colombiana de Consumidores, se publicó el 19 de febrero de 2025 y por el término de cinco (5) días hábiles el *Informe de evaluación de la convocatoria para la distribución de espacios institucionales especiales de protección al consumidor* para comentarios de los interesados.

Que en el informe se indicó frente a la manifestación por la Confederación Colombiana de Consumidores, que la CRC encontró que esta cumple con los requisitos contenidos en la convocatoria publicada el 24 de enero del 2025, pues se acreditó la condición de la asociación de consumidores de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1441 de 1982; se adjuntó el certificado con el número de afiliados; se señaló que «(…) *y se señaló que en los términos de la convocatoria se garantizaría el número de espacios utilizados para difundir información dirigida a la protección especial de niños, niñas y adolescentes*».

Que en virtud del derecho de representación consagrado en el artículo 12 del Decreto 1441 antes mencionado, la CRC, como autoridad competente, concluye que la Confederación Colombiana de Consumidores está facultada para ejercer el mencionado derecho.

Que, de igual manera, el mismo artículo señala que la liga o asociación que debía llevar la representación, en caso de actuar ante una entidad pública, sería definida por la autoridad respectiva según el caso, en consideración a la naturaleza del organismo o entidad oficial cuando se trata de dicho tipo de entidades, y teniendo en cuenta que la representación sería otorgada a la organización de consumidores que guardara más afinidad con la naturaleza del organismo o entidad, y que, a su vez, reuniera el mayor número de afiliados. En los casos de igualdad de situaciones, dicha disposición estableció que la representación sería otorgada a la organización más antigua.

Que teniendo en cuenta lo anterior, y en consideración a que no se recibieron más manifestaciones de interés en cuanto a la asignación del derecho de representación de las asociaciones de consumidores para el manejo del espacio institucional especial en mención, este derecho se asignará a la Confederación Colombiana de Consumidores.

Que, durante el término de publicación del informe de evaluación de la convocatoria para la distribución de espacios institucionales especiales de protección al consumidor, la CRC no recibió comentarios ni observaciones sobre el mismo.

Que teniendo en cuenta que el término para allegar las observaciones al informe de asignación y distribución venció el pasado 26 de febrero de 2025, esta Sesión procederá de conformidad con lo establecido en el cronograma a asignar los 245 espacios institucionales especiales al único participante de la convocatoria, quien, como se expuso, cumplió con los requisitos.

Que, desde la convocatoria, la CRC estableció que el acto de asignación del uso de los espacios quedaría sometido a las condiciones resolutorias que se establezcan en el mismo[2], a saber:

> *«(…) Se entenderá como condición resolutoria del acto de asignación cualquier uso de los espacios asignados para fines diferentes a la presentación de programas institucionales de información a la ciudadanía relacionados directa, única y exclusivamente con sus derechos como consumidores y con los mecanismos de protección a que tienen derecho por esa específica calidad, o cualquier uso que tenga fines distintos a lo estrictamente consagrado en la ley y la regulación.*

[2] de conformidad con lo establecido en el artículo 91 de la Ley 1437 de 2011

Además de lo anterior, se entenderá como condición resolutoria cualquier transgresión a la prohibición legal y regulatoria de realizar proselitismo político o destacar la gestión de determinadas personas en los espacios asignados, lo que incluirá la aparición de funcionarios en actividades o para referir temas distintos a los relacionados directa, única y exclusivamente con los derechos de los consumidores y con los mecanismos de protección a que tienen derecho por esa específica calidad.

Igualmente, se entenderá como condición resolutoria cualquier afectación a los fines y principios del servicio de televisión, o cualquier violación a los términos en que se otorgue la autorización para el uso de los espacios. (…)».

Que, con respecto a la planeación y contenido de los Espacios Institucionales Especiales del Consumidor, en la Convocatoria se establecieron entre otros los siguientes lineamientos: i). Que para para la producción de los contenidos pueden tomarse, como referencia, los temas que legalmente son competencia de las Ligas y Asociaciones de Consumidores, en particular aquellos a que hace alusión el Artículo 10 del Decreto 1441 de 1982; ii). Que bimestralmente el asignatario de los espacios remitirá de manera informativa a la CRC los planes de emisión con la priorización preliminar de temas a abordar en el bimestre siguiente y; iii). Que los asignatarios de los espacios propenderán porque por lo menos un 60% de los episodios emitidos incluyan contenidos originales, de acuerdo con la definición de "contenido original" incluida en la misma convocatoria.

Que para efectos de la vigilancia y control del cumplimiento de lo establecido en el artículo 51 de la Ley 182 de 1995 y de los fines y principios del servicio de televisión, esta Entidad realizará observación y seguimiento como mínimo de manera bimestral a la emisión de los espacios asignados, sin perjuicio de que la Comisión pueda solicitar informes adicionales en caso de que lo considere necesario.

Que, en mérito de lo expuesto, la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. ASIGNAR a la Confederación Colombiana de Consumidores doscientos cuarenta y cinco (245) espacios institucionales especiales de un (1) minuto y treinta (30) segundos diarios para el periodo comprendido entre el 31 de marzo del 2025 y el 30 de marzo del 2026. El uso de estos espacios se someterá a las condiciones resolutorias señaladas en la parte considerativa del presente acto.

PARÁGRAFO 1: Los espacios especiales del consumidor deberán incluir, en los episodios emitidos, la interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC), en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 15.2.3.9 relativo a la implementación de los sistemas de acceso, de la Resolución CRC 5050 de 2016.

PARÁGRAFO 2: En relación con los contenidos emitidos, el asignatario de los espacios propenderá porque por lo menos un 60% de los episodios emitidos incluyan contenidos originales, de acuerdo con la definición de "contenido original" incluida en el documento de la convocatoria.

ARTICULO 2. Para efectos de la vigilancia y control del cumplimiento de las condiciones establecidas en esta convocatoria, en especial las señaladas en el artículo 51 de la Ley 182 de 1995 y de los fines y principios del servicio de televisión, la Confederación Colombiana de Consumidores se obliga a remitir bimestralmente a la Sesión de Comisión de Contenidos Audiovisuales de la CRC un informe sobre el uso de los espacios institucionales especiales del consumidor asignados, sin perjuicio de que la Comisión pueda solicitar informes adicionales o datos relevantes que permitan medir la información y participación de la ciudadanía, en caso de que lo considere necesario.

PARÁGRAFO 1. El informe bimestral deberá presentarse dentro de los ocho (8) días hábiles siguientes a la finalización del período respectivo, incluyendo la relación de los espacios emitidos durante dicho lapso, indicando como mínimo: fecha de cada emisión, tema o temas abordados en cada espacio, enlace para acceder al material de video y la identificación de los episodios con información dirigida a la protección especial de los niños, niñas y adolescentes en su calidad de consumidores, el papel de la sociedad frente a ellos como consumidores y sus derechos en relación con este tema. Adicionalmente, en caso de la participación de un funcionario público, se deberá indicar nombre y cargo de este, así como el objetivo de su participación en el espacio, en relación con la protección al consumidor.

PARÁGRAFO 2. A partir del primer informe de ejecución, el asignatario de los espacios remitirá de manera informativa a la CRC los planes de emisión con la priorización preliminar de temas a abordar en el bimestre siguiente.

ARTICULO 3. NOTIFICAR el contenido de la presente resolución al representante legal de la Confederación Colombiana de Consumidores, de conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, advirtiéndole que contra la misma procede el recurso de reposición, dentro de los diez (10) días siguientes a su notificación.

ARTÍCULO 4. COMUNICAR la presente Resolución a los demás interesados en la página web de la CRC.

Dada en Bogotá D.C., a los 19 días del mes de marzo de 2025.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

ANDREA MUÑOZ GÓMEZ
Comisionada

SADI ALFONSO CONTRERAS FUSET
Comisionado

Acta SC CA: 133 del 19/03/2025
Presidente: SADI CONTRERAS FUSSET

Elaborado por: Jenny Astrid Rojas Granados / Javier de Jesús Cruz Pineda
Revisado por: Víctor Andrés Sandoval Peña – Coordinador de Gestión Jurídica
Aprobado por: Ricardo Ramírez Hernández – Coordinador de Gestión Audiovisual y Pedagogía Regulatoria