

# CEMUPRO

#1



## El debate público limitado. Trolling y agresiones a la libertad de expresión en Twitter Argentina

*El día miércoles 6 de junio del corriente año se llevó adelante en la nueva sede del CEMUPRO Buenos Aires, la charla “El debate público limitado. Trolling y agresiones a la libertad de expresión de periodistas y defensores de Derechos Humanos en Twitter Argentina”, con el objetivo de dialogar acerca del informe realizado por Amnistía Internacional Argentina.*

### ■ ■ RESUMEN EJECUTIVO

Las jornadas contaron con la presencia de Mariana Fontoura Marques (Directora de Política y Justicia Internacional de Amnistía Internacional Argentina); Martín Becerra (Investigador independiente del Conicet, Profesor titular en la Universidad Nacional de Quilmes y en la UBA, Doctor en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona); y el Dr. Guillermo Goldstein (abogado especialista en medios de comunicación) como moderador.

A continuación se destacan los principales ejes expuestos por cada panelista.

### Guillermo Goldstein

La charla comenzó con la introducción del Dr. Guillermo Goldstein, que relató el significado que fue adquiriendo el concepto de “Libertad de Expresión”.

Los orígenes del concepto se dan en el año 1789 a partir de la Declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano promulgada por la Asamblea Nacional francesa. En ese marco podemos hablar de una libertad y un derecho de tipo individual, a partir del cual los “ciudadanos” tenían el derecho de expresar libremente sus opiniones.

La libertad de expresión no se pensaba en el marco de los medios electrónicos, ni siquiera para la prensa escrita, que recién comenzaba a circular y era extremadamente costosa e inaccesible para la gran mayoría de la población.

En síntesis: la libertad de expresión era exclusivamente para expresar opiniones por medio de los libros o en la plaza pública.

Fue con la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y el Pacto de San José de Costa Rica, que el concepto de la libertad de expresión vivió una gran modificación: pasó a ser considerada también como el derecho de buscar información, no sólo expresarla; ampliándose el concepto a un derecho de tipo colectivo, a partir de la cual el Estado, además de no obstaculizar la opinión

individual de los y las ciudadanas, tenía también la obligación de intervenir para garantizar la pluralidad de voces.

Con la entrada en escena de las redes sociales, el concepto vuelve a adquirir otro tenor.

En un comienzo, el análisis de algunos especialistas tales como Castells, estuvo orientado a considerar la aparición de estos nuevos medios y su masividad como una democratización del conocimiento y una real globalización de la información. Se lo visualiza como trascendente para el surgimiento de los movimientos de las primaveras árabes, considerándolos como una especie de “Revolución en estado puro” que daba por terminado el comisariato del Estado sobre la información ya que no tenían control sobre aquello que sucede en estas redes.

Sin embargo, si bien que los Estados se vieron forzados por los hechos a renunciar a su deseo de establecer controles a la circulación de la información, esto no implicó la ausencia de los mismos sino que nuevos actores surgieron como “porteros” de lo que se puede acceder a través de las redes sociales. Hoy son las grandes corporaciones las que definen qué se dice, cómo se dice y dónde se dice, con sus consecuentes y graves problemas.

Frente a esta situación, los Estados Nación y la Sociedad internacional están aún bastante lejos de poder encontrar soluciones técnicamente posibles y políticamente aceptables para regular a los nuevos comisarios de la libertad de expresión.

Resulta de muchísima importancia realizar análisis y estudios de qué

está pasando en y por las redes, cómo se comporta la sociedad frente a los abusos on line y por ello destacamos, entre otros, los trabajos encarados desde Amnistía Internacional. En particular se destaca el informe #ToxicTwitter: Violence and abuse against women online, (Twitter tóxico: violencia y abuso contra las mujeres en Internet, a partir del cual se da cuenta y se buscan soluciones para que Twitter no sea un espacio de agresión y discriminación contra las mujeres.

Otro informe destacado es el que se presenta hoy en el CEMUPRO que muestra de qué manera influyen negativamente sobre la libertad de expresión el uso sistemático de trolls y “bots” contra periodistas y defensores de derechos humanos.

### **Mariana Fontoura Marques**

El tema de los abusos y la limitación de la libertad de expresión en las redes sociales, específicamente la persecución a voces disidentes son una prioridad para AI en todo el mundo.

Sin embargo, existe muy poca información acerca de las violaciones de los derechos humanos en el marco de las nuevas redes sociales, y sobre cuáles son los efectos que tienen las agresiones que se producen para aquellos que las sufren y para la libertad de expresión.

Por eso el tema adquiere tanta relevancia y resulta fundamental dar el debate.

En este sentido Amnistía Internacional ha realizado varios estudios en distintos países sobre la temática, que también ocupó un

lugar de destaque en su informe anual 2017-2018 que resalta las principales preocupaciones en materia de derechos humanos en el mundo.

Lo que puede verse es que aquello que sucedía offline, tanto los abusos como las persecuciones y la violencia de género, ahora se traslada a las redes sociales como una prolongación del espacio público, con impactos reales en la vida cotidiana de las personas que sufren esas agresiones y, en algunos casos, amenazas. Efectos que van desde la autocensura hasta modificar las decisiones que toman fuera de línea. Y también la consecuente autocensura de otros.

En relación al trabajo que se presentó en las Jornadas, que analiza dichos efectos en Twitter Argentina, el objetivo fue visibilizar aquello que sucede como fenómeno mundial y también en nuestro país, en donde también podemos dar cuenta de la presencia de ciberataques cuyo objetivo es descalificar a ciertos referentes, funcionando como un dispositivo de disciplinamiento y autocensura, con los impactos concretos que esto tiene en la libertad de expresión y el derecho a la información.

Si bien el nivel de violencia no llega a tomar impactos y resultados más graves, como sí sucede en países como México, la violación a la libertad de expresión a través de mecanismos coordinados en las redes, es algo que está sucediendo y por lo tanto debe ser tomado en cuenta.

### **EL ESTUDIO**

Amnistía Internacional Argentina realizó el estudio sobre ciberataques

Centro de  
Estudios  
Municipales y  
Provinciales

**CEMUPRO**

contra once personas (nueve reconocidos periodistas y dos activistas por los derechos humanos -DDHH-) de diversa extracción y afinidades culturales y orientaciones políticas e ideológicas. Dos de ellos no tienen Twitter, situación que también permite mostrar que los ataques suceden más allá de que uno se esté manifestando en la red o no.

El relevamiento se realizó con el objetivo de documentar las reacciones concertadas en el debate público en redes sociales digitales cuando, ocasionalmente, algunos líderes de opinión o referentes del campo de los derechos humanos exponen alguna crítica o punto de vista discordante respecto de la posición del gobierno.

Fueron analizados 354 mil tweets correspondientes al lapso del 22 de octubre de 2017 al 14 de noviembre de 2017, período caracterizado por debates sobre varios temas relevantes para la agenda de DDHH, específicamente la aparición del cuerpo de Santiago Maldonado.

Estos tweets se contrastaron con datasets que ya habían sido relevados con anterioridad (en donde se identificaron ataques con las mismas características), pudiendo identificar qué tweets de los 354 mil analizados fueron generados por cuentas que ya habían participado de ataques previos.

El resultado permitió dividir el análisis en dos grupos concretos:

1. Aquellos que tuvieron vínculo directo con acciones previas de cibertropas identificadas discursivamente con el gobierno nacional, que representaban un 46,74%.

2. Aquellos que no tuvieron

participación en acciones previas, que representaban al 53,26%.

Estos dos grupos conjuntos tuvieron interacciones muy diferentes permitiendo definir algunos rasgos que podían indicar la presencia de ataques de cibertropas.

Específicamente, en el grupo que tuvo participación en ataques previos pudieron reconocerse las siguientes características, que son indicios de actividad poco orgánica, es decir, de presencia de cuentas automatizadas o “bots”:

Horas de actividad de las cuentas: mientras que las cuentas sin participación previa en ciberataques tienen un patrón de actividad similar al patrón clásico de Twitter, las cuentas dentro del segmento con actividad previa tienen mayor actividad nocturna donde superan o igualan la actividad de la conversación orgánica; así como actividad sostenida durante 24 horas.

Las cuentas más activas -que más tweets generaron- en el período muestran una fuerte presencia de anónimos y trolls: las “autoridades” de los debates no eran las figuras centrales de las discusiones que se estaban dando, sino figuras desconocidas o cuentas falsas; mientras que en el otro grupo las figuras centrales o autoridades fueron los mismos activistas y/o periodistas que estaban recibiendo los ataques.

Cantidad de “favs”, de “tweets” y “retweets” muy superior al promedio y desproporcionados en función a la antigüedad de la cuenta.

Muchos Participaron de ataques sistemáticos a los 11 periodistas y activistas.

Además, el análisis de las descripciones de los perfiles y biografías de las cuentas con participación previa en ataques evidencia una alta frecuencia de sintagmas (palabra o grupos de palabras) ligados temáticamente al oficialismo.

La conclusión de todas estas características analizadas en su conjunto permite sostener que existen ataques concertados a determinados referentes que se produce cuando los periodistas o defensores de derechos humanos difunden críticas o posiciones que divergen del discurso oficialista, con el objetivo de hostigarlos, sacarlos de las redes, agredirlos.

Hablamos de un patrón sofisticado de ataque que requiere de la presencia de distintas figuras y “bots”. La actuación de todos ellos da cuenta de una acción coordinada que tiene como objetivo sacar a determinadas personas de la conversación.

Esto no significa que podamos afirmar desde donde se originan estos ataques, pero sí que se llevan adelante de forma sistematizada; situación suficientemente preocupante para llamar nuestra atención y definir propuestas sobre cómo garantizar un debate más sano.

## Recomendaciones

### Responsabilidad de las plataformas

Las empresas dueñas de las plataformas en donde se llevan adelante estas violaciones a los DDHH son responsables de la garantía y el respeto por los DDHH y deben dar una respuesta.

Si bien han desarrollado políticas vinculadas al tema, no está tan claro cómo se implementan esas políticas, no son transparentes los resultados de las respuestas a las denuncias que tienen.

Por estas razones Amnistía Internacional solicita, entre otras cuestiones, que las plataformas, en este caso particular Twitter Argentina:

- cuenten con mecanismos de denuncia realmente efectivos, transparentes, claros y conocidos.
- que los datos sobre cómo está implementando estos mecanismos, en caso de existir, sean públicos: ¿cómo capacita a sus empleados? ¿cuántas denuncias tuvieron? ¿cuál fue el curso que las mismas siguieron?, etc.
- que se identifiquen a las cuentas automatizadas.

### Responsabilidad del Estado

También es cierto que la garantía de la libertad de expresión es un deber prioritario del Estado, con la obligación positiva de que se dé un debate plural, sano, libre de interferencia, de manipulaciones y de discriminación. El Estado debe dar respuesta y tener una actitud proactiva frente a la temática, por ejemplo mediante una campaña de concientización para que la gente sepa qué está sucediendo y pueda conocer los mecanismos disponibles para sostener un debate plural y respetuoso de los derechos humanos en redes.

Asimismo, en el caso del Estado Argentino, Amnistía Internacional pide que se haga efectivo el pronunciamiento de la Jefatura de Gabinete de Ministros en su Carta sobre Libertad de Expresión de marzo de 2018, a partir de la cual el Estado

reconoce “que todos participamos de una gran conversación y es responsabilidad de cada uno, con el Estado como garante y ejemplo principal, el cuidarla y enriquecerla”.

Asimismo, otra acción posible es el compromiso de los partidos políticos de no utilizar campañas difamatorias, robots o “fake news” en redes sociales.

### **Martín Becerra**

El Dr. Becerra comenzó su intervención aclarando que no hablaría en nombre de Amnistía Internacional sino en nombre propio (fue colaborador del informe pero no tiene relación estable con la organización de derechos humanos) y destacando la importancia de llevar adelante este tipo de discusiones sobre las reglas de juego que encuadran el nuevo espacio público, virtual o digital, que tienen una característica distintiva y desafiante que es el hecho de que es un espacio público gestionado por los conglomerados globales, muy irrespetuosos de cualquier tipo de regulación pública.

Esta situación es novedosa, considerando que hasta ahora la producción de información y las plataformas de distribución y transporte de esa información en general estaba comprendida dentro de un espacio de actuación nacional con poderes soberanos que, aunque su actuación registra abusos y la censura directa o indirecta, por lo cual fueron y son denunciados cuando corresponde, conciben a la libertad de expresión como derecho humano. Esta tradición permitió encuadrar cualquier discusión sobre esos temas.

Sin embargo hoy los principios de regulación del debate público se ven desafiados por la actividad de estas plataformas globales digitales privadas.

En este contexto es saludable y necesario que las organizaciones de derechos humanos se embarquen en el análisis del modo en que hoy se producen tensiones en el debate público, presencial y en entornos no presenciales.

Por eso es que Amnistía Internacional está realizando informes en varios países del mundo en donde se documenta que está pasando con algunas de estas plataformas y con Twitter en particular (que, dentro de todas las redes no es la más masiva, pero ya no representa un microclima sino que canaliza y troquela también la agenda pública).

Frente al informe se pudieron registrar dos tipos de reacciones: aquellas que le daban la bienvenida a este tipo de documentos y aquellas que fueron más críticas.

En este último grupo podemos ver críticas de las cuales podemos tomar nota para realizar las cosas mejor de las que las hicimos, y otro tipo de críticas que nos sirven para marcar algunas diferencias de criterio y de posicionamiento. En este último aspecto me quiero enfocar, con el objetivo de continuar con el debate y profundizar la discusión pública que representa el informe.

La primera crítica es de carácter metodológico y observa que las cuentas de Twitter sobre las que realizó el informe representan un corpus sesgado, no representativo del mundo periodístico porteño.

Partimos de la base de que nos preocupa garantizar la circulación de la crítica al poder político, entonces ¿qué pasa cuando periodistas que no son opositores, que no están marcadamente asumidos en una posición crítica al Gobierno Nacional, critican a dicho gobierno? Algunos de ellos incluso con simpatías explícitas y otros con una posición equidistante pero que claramente no tienen una perspectiva crítica en su agenda diaria, sino que en algunos casos saludan algunas iniciativas del gobierno nacional y en otros no.

Es cierto que dejamos de lado a aquellos periodistas que sí tienen una perspectiva nítidamente crítica, y probablemente esto sea un error a asumir y a tener en cuenta en casos futuros. Eso no forma parte del estudio que llevamos adelante porque entendimos, basados en pruebas piloto, que esos periodistas son mucho más conscientes y están más involucrados en una dinámica de polémica periódica con el gobierno y eso los lleva a tener una retórica discursiva opositora cotidiana.

La pregunta es: si es obligación del Estado garantizar el libre ejercicio de la crítica; si como dice la carta sobre la Libertad de Expresión de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno Nacional de marzo de este año, es obligación del Estado preservar la calidad de la conversación pública, entonces ¿qué pasa cuando periodistas que tienen una perspectiva incluso amistosa, en muchos casos, con el gobierno, tienen algún punto de crítica?

Desde esta perspectiva se realizó el recorte del corpus, y probablemente la respuesta a esa primera crítica sea que para hacer un estudio más representativo deberíamos

contemplar cuentas con perfiles más diversos de los que se utilizaron.

Un segundo nivel de crítica sugiere que no hay evidencia de efectos inhibitorios en el informe. Esta crítica sostiene que si bien el documento sostiene que le preocupa la agresión y los ciberataques en Twitter, no se entiende por qué eso inhibiría la aparición de temas centrales en la agenda pública como efecto de la autocensura en quienes son víctimas de acoso. Llama la atención que esta crítica venga de profesionales con gran conocimiento acerca de las teorías de la opinión pública.

Cabe sostener que, además de que existen bibliotecas de sociología política y de opinión pública, comunicación, psicología individual y de masas que avalan las teorías de los efectos inhibitorios; en la misma semana que apareció este informe, también se dio a conocer el informe de ToxicTwitter en el que abunda la experiencia empírica, con entrevistas a gente que tiene protagonismo en los debates públicos, por ejemplo, parlamentarias, que asume que se autocensuran.

Las campañas de hostigamiento tienen efectos inhibitorios, no solamente sobre el referente en cuestión sino sobre todo en el resto de las personas. El efecto es el silenciamiento de la emergencia de voces críticas, no solamente de referentes sino de ciudadanos de a pie que no tienen ni la capacidad de argumentación ni los diques de defensa de los personajes públicos hostigados.

Tenemos entonces la cuestión de cómo afecta a personas públicas y por otro lado de cómo se inhibe el debate público, situación que ha sido una

motivación del documento, aunque no ha sido un objetivo del mismo comprobar empíricamente lo que otros autores y otros informes de la misma organización ya comprueban.

El tercer eje de crítica que registramos es aquel que sostiene que el objetivo del informe es producir censura porque busca regular internet. Aquí aparecen tres subtemas:

El primero tiene que ver con una cuestión política sensible, central y actual y en un futuro protagonista, que es ¿qué concepción tenemos de lo que es la libertad de expresión? La libertad de expresión protege la crítica pero no protege el acoso a la crítica. Está pensada precisamente para garantizar el debate vigoroso, pero no para garantizar el acoso, la persecución y el hostigamiento a los que son críticos.

No debemos confundir amenaza a la libertad de expresión con ejercicio del derecho de la libertad de expresión. La libertad de expresión no significa amparar la amenaza sistemática del derecho a la crítica.

Un segundo subtema tiene que ver con si el Informe aboga o no por la regulación de internet. De las conclusiones y recomendaciones finales solamente una puede ser pensada en este sentido, que es aquella que sostiene que sería bueno que el Estado asuma la detección de boots dirigidos a hostigar a otros. Estamos hablando de cuentas comprobadamente falsas cuyo objetivo es hostigar y perseguir a quienes piensan distinto. Es la única recomendación que interpela al Estado de modo directo y, ciertamente, no autoriza a formular la consigna de que el informe pretende regular Internet.

De todas formas internet ya está siendo regulado. Lo que no hay es una ley integral sancionada por el Congreso Nacional. Las reglas, por ejemplo de Facebook, están vinculadas a aquello que ellos llaman la “Política de la empresa”. Lo mismo sucede con Google. La mayoría de las regulaciones son de los mismos conglomerados (que remueven contenidos, restringen accesos o definen diferentes prioridades, siguiendo como es obvio una regulación de carácter privado), pero también existen algunas leyes del Congreso Nacional, y también existen leyes de otros Congresos, por ejemplo el Parlamento Europeo, que las empresas aceptan.

Si bien el informe de Amnistía Internacional no aboga por la regulación a internet, el Dr. Becerra consideró que los Congresos deben comprometerse mucho más en la regulación de los grandes conglomerados privados globales comerciales que manejan los espacios de internet, así como lo hacen en la regulación de los espacios públicos tradicionales, de los medios de comunicación o de las redes de infraestructura que manejan las telefónicas.

El último sub aspecto es el vinculado a la equiparación de la censura con regulación. Resulta sorprendente para el Dr. Becerra que se sostenga que estos dos conceptos pueden ser sinónimos, contemplando la tradición fértil del Sistema Interamericano de DDHH que marca una clara diferencia entre estos dos conceptos, y que en Argentina fue clave para pensar la salida de la dictadura y la regulación de la libertad de expresión en estos 30 años de ejercicio democrático. Regular no es censurar, al contrario,



en muchos casos para evitar la censura es preciso regular y, por ello, la regulación del derecho a la libertad de expresión se realizó en forma de tratados internacionales y leyes.

La respuesta a esta crítica es que evidentemente se deben recuperar viejas discusiones y adecuarlas a un nuevo entorno que requiere desempolvar situaciones que uno creía saldadas y no lo están.