



Inmediaciones de la C

ISSN: 1510-5091

ISSN: 1688-8626

Facultad de Comunicación y Diseño - Universidad ORT-
Uruguay

GOMEZ WAGNER, CELESTE

Plataformas de Internet y libertad de expresión en la pandemia

Inmediaciones de la C, vol. 17, núm. 1, 2022, pp. 81-103

Facultad de Comunicación y Diseño - Universidad ORT-Uruguay

DOI: <https://doi.org/10.18861/ic.2022.17.1.3229>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=589773681004>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

UDEM [redalyc.org](https://www.redalyc.org)

Sistema de Información Científica Redalyc

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal

Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso
abierto

Plataformas de Internet y libertad de expresión en la pandemia

Internet platforms and freedom of expression in the pandemic

Plataformas da Internet e liberdade de expressão na pandemia

DOI: <https://doi.org/10.18861/ic.2022.17.1.3229>

► CELESTE GOMEZ WAGNER

celegwag@gmail.com - Universidad Nacional de Quilmes, Argentina.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7923-5360>

CÓMO CITAR: Gomez Wagner, C. (2022). Plataformas de Internet y libertad de expresión en la pandemia. *In Mediaciones de la Comunicación*, 17(1), 81-103. DOI: <https://doi.org/10.18861/ic.2022.17.1.3229>

Fecha de recepción: 25 de julio de 2021

Fecha de aceptación: 29 de octubre de 2021

RESUMEN

El artículo aborda la discusión conceptual sobre el rol de las plataformas de Internet, especialmente en relación con la moderación de contenidos. Para ello, se toman como puntapié las estrategias que se implementaron en el marco de la pandemia de COVID-19, tanto en la Argentina como en el mundo. Se presta especial atención a aquellas vinculadas, por un lado, a eliminar,

etiquetar o clasificar de manera descendente las desinformaciones, y, por el otro, a redirigir a los usuarios hacia fuentes oficiales de salud. La pregunta que guía el desarrollo del artículo plantea si dichas estrategias podrían afectar, de algún modo, la libertad de expresión, especialmente de las minorías. El abordaje cualitativo que se propone recurre al uso de fuentes secundarias, así como también a fuentes primarias, mediante la realización de entrevistas semi-estructuradas a dos expertos. Además, atraviesa aspectos relativos a la regulación de las plataformas, la concentración en escenarios convergentes y el diálogo público en entornos digitales. Al tratarse de temas en actual discusión, las conclusiones que se plantean pretenden contribuir reflexivamente a un debate público más amplio que se ha vuelto fundamental en el desarrollo de las democracias actuales.

PALABRAS CLAVE: *plataformas, pandemia, regulación, convergencia, redes.*

ABSTRACT

The article addresses the conceptual discussion about the role of Internet platforms, especially in relation to content moderation. For it, the strategies that were implemented in the framework of the COVID-19 pande-

mic, both in Argentina and in the world, are taken as a point of departure. Special attention is paid to those linked, on the one hand, to eliminating, labeling and classifying in a descending way the misinformation, and, on the other hand, to redirect users with official health sources. The question that guides the development of this article, if any strategies can affect, in some way, the freedom of expression, especially of the minorities. The qualitative approach proposed to resort to the use of secondary sources, as well as primary sources, through semi-structured interviews with experts. Furthermore, it covers aspects relating to the regulation of platforms, the concentration in converging scenarios and the public dialogue in digital environments. As these issues are being discussed nowadays, the conclusions that are raised are intended to reflectively contribute to a broader public debate that has become fundamental in the development of current democracies.

KEYWORDS: *platforms, pandemic, regulation, convergence, networks.*

RESUMO

O artigo aborda a discussão conceitual sobre o papel das plataformas da Internet, especialmente em relação

à moderação de conteúdo. Para isso, as estratégias que foram implementadas no âmbito da pandemia COVID-19, tanto na Argentina como no mundo, são tomadas como um pontapé inicial. Atenção especial é dada àqueles vinculados, por um lado, à eliminação, rotulagem ou classificação da desinformação de forma descendente e, por outro, ao redirecionamento dos usuários às fontes oficiais de saúde. A questão que norteia o desenvolvimento do artigo é se essas estratégias podem afetar, de alguma forma, a liberdade de expressão, especialmente das minorias. A abordagem qualitativa proposta utiliza fontes secundárias, bem como fontes primárias, através da realização de entrevistas semi-estruturadas com dois especialistas. Além disso, aborda aspectos relacionados à regulação de plataformas, concentração em cenários convergentes e diálogo público em ambientes digitais. Na medida em que essas questões estão sendo discutidas, as conclusões que se levantam pretendem contribuir de forma reflexiva para um debate público mais amplo que se tornou fundamental para o desenvolvimento das democracias atuais.

PALAVRAS-CHAVE: *plataformas, pandemia, regulação, convergência, redes.*

1. INTRODUCCIÓN

En el ecosistema informativo actual, las plataformas de Internet han adquirido un protagonismo notable. Los servicios que ofrecen han ampliado las posibilidades de compartir ideas e información. No obstante, en su carácter de intermediarias, han pasado a funcionar como nodos de control del flujo de la información en Internet. Por lo tanto, las decisiones que adoptan sobre la circulación de contenidos –en función de sus términos y condiciones– inciden sobre el debate público en la red, tal como señala la *Guía frente a la desinformación deliberada en contextos electorales*, elaborada por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión (RELE) de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, RELE, 2019a).

Para autores como Zuazo (2018), en la actualidad vivimos en un modelo de economía de las plataformas, caracterizado por un mercado monopólico donde la rentabilidad se basa en algoritmos que analizan datos y los transforman en servicios. En esta línea, Srnicek (2018) sostiene también que la base del capitalismo avanzado está conformada por los datos. De esta manera, define a las plataformas como nuevos modelos de negocios que, al hacerse extensivos a toda la economía, hacen posible monopolizar, extraer, analizar y utilizar datos.

A partir de estas consideraciones, el presente trabajo entenderá, en términos generales, a las plataformas como actores privados que han adquirido un posicionamiento notable en el mercado. Conforme a ello, sostendrá que no deberá perderse de vista en ningún momento la consideración de que, especialmente las plataformas de redes sociales, “producen ‘lo social’ para el capital, es decir, una versión de lo ‘social’ que está lista para la apropiación y la explotación del valor en forma de datos” (Mejías & Couldry, 2019, p. 82).

Distintos organismos internacionales con incidencia en el sistema latinoamericano –como la Organización de Estados Americanos (CIDH, RELE, 2017, 2019a, 2019b), la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2016) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2019)– han alertado sobre los desafíos que plantean las plataformas al ejercer un control privado sobre la circulación de ideas e información en Internet (Bizberge & Segura, 2020).

En materia de derechos, dicha circulación se encuentra directamente asociada con la libertad de expresión que comprende la facultad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de todo tipo, sin importar las fronteras y por cualquier procedimiento. En la Argentina, este derecho se encuentra garantizado tanto por los artículos 14 y 32 de la Constitución Nacional, como por instrumentos con jerarquía constitucional desde la reforma de 1994 como la Declaración Universal de los Derechos Humanos (artículo 19), el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (artículos 19 y 20) y la Convención Americana sobre Derechos Humanos (artículo 13), entre otros.

La Corte Interamericana de Derechos Humanos (Corte IDH) ha indicado en distintos pronunciamientos que la libertad de expresión comprende dos dimensiones: una individual y otra social o colectiva, en tanto:

quienes están bajo la protección de la Convención Americana tienen no solo el derecho y la libertad de expresar su propio pensamiento, sino también el derecho y la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas de toda índole. Por tanto, cuando se restringe ilegalmente la libertad de expresión de un individuo, no solo es el derecho de ese individuo el que está siendo violado, sino también el derecho de todos a “recibir” informaciones e ideas (Corte IDH, 1985, p. 9).

Las obligaciones de este derecho abarcan no solo la prohibición de la censura previa, sino también la implicación activa por parte del Estado con el fin de protegerlo, dado que la falta de medidas de este tipo “deja a las expresiones, a la información y a las ideas a merced de censuras que provienen de la dinámica de un mercado que tiende a la concentración” (Ministerio Público Fiscal, 2017, p. 12).

El entorno online plantea nuevos desafíos a estas consideraciones. Mientras las plataformas eran pequeñas, la autorregulación y la vigilancia comunitaria tenían efectividad, pero a partir del 2005, la multiplicación de usuarios configuró un escenario diferente (Van Dijck, 2016). Debido al protagonismo que adquirieron, los Relatores Especiales para la Libertad de Expresión han hecho especial énfasis en que las empresas de Internet implementen medidas que tengan como referencia los derechos humanos, los principios rectores sobre las empresas y los instrumentos que versan, especialmente, sobre la libertad de expresión (CIDH, RELE, 2019b). Aquí se entenderá a esta última como uno de los derechos digitales que protegen y garantizan los derechos existentes –en este caso, la libertad de expresión– en el contexto de la conectividad y de las nuevas tecnologías digitales (Bizberge & Segura, 2020).

Si bien las cuestiones desarrolladas hasta aquí han sido motivo de debates anteriores, este trabajo parte de considerar que el contexto de la pandemia de COVID-19 las ha dotado de una mayor relevancia debido al carácter disruptivo y significativo que adquirió el asunto a nivel global. En este escenario, y en respuesta al confinamiento y la distancia física como dos de las medidas de prevención más adoptadas en el primer momento de la propagación del virus, gran parte de las actividades sociales encontraron en el entorno digital un ámbito de realización alternativo. Dentro de ellas, la búsqueda, recepción y difusión de informaciones e ideas, piedra angular del derecho a la libertad de expresión y, por lo tanto, también de la existencia de cualquier sociedad democrática, ha hecho de la red una vía de expresión privilegiada ante las restricciones.

En términos teóricos, cuanto mayor es la incertidumbre e interés que despierta un asunto, mayor será también la necesidad de orientación por parte

de la población, y, por ende, posiblemente mayor resulte, en consonancia, el consumo de información (Weaver, 1991). En el contexto de la pandemia, la proliferación de desinformaciones de salud a través de la red se volvió rápidamente un tema de preocupación, debido a los riesgos que eso podría conllevar en materia sanitaria¹; lo cual volvió a poner de relieve el rol de las plataformas de Internet.

El presente trabajo aborda la discusión conceptual sobre dicho rol, especialmente en relación con la moderación de contenidos. Para eso, tomará como punto de partida las estrategias que se implementaron en el marco de la pandemia de COVID-19 tanto para eliminar, etiquetar o clasificar de manera descendente las desinformaciones, como para redirigir a los usuarios hacia fuentes oficiales² de salud. La pregunta que guiará el desarrollo será si dichas estrategias podrían, en algún punto, afectar la libertad de expresión, especialmente de las minorías. El abordaje cualitativo que se propone para responder a dicho interrogante articulará el uso de fuentes primarias y secundarias, tal como se desarrollará en el siguiente apartado.

2. ABORDAJE METODOLÓGICO

Al tratarse de un planteo fundamentalmente conceptual, el artículo propone un abordaje cualitativo, dado que se inscribe en la búsqueda de la riqueza interpretativa y la profundización de los significados asociados a las plataformas de Internet en su rol de moderadoras de contenidos (Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 1996). Para ello, recurre al uso de fuentes secundarias (documentos, informes y declaraciones) y primarias (entrevistas semiestructuradas), en tanto principales estrategias de abordaje (Sautu, 2003).

Los entrevistados fueron seleccionados por su experiencia vinculada con el objeto de estudio de este artículo. Por un lado, Ana Bizberge es Doctora en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires (Argentina), Magíster en Industrias Culturales por la Universidad Nacional de Quilmes (Argentina) Licenciada en Ciencias de la Comunicación por la Universidad de Buenos Aires (Argentina) y Directora de la Maestría en Industrias Culturales de la Universidad Nacional de Quilmes (Argentina). Ha publicado artículos sobre derechos digitales, el impacto de la convergencia digital en las políticas de comunicación en América Latina, el rol de las agencias regulatorias en la Argentina frente a la convergencia digital, entre otros temas. Mientras que Eduardo Ferreyra, el otro entrevistado, es abogado, Oficial de Proyecto de la Asociación de Derechos Civiles de Argentina y especialista en derechos humanos y tecnología, además

1 Este análisis parte de considerar que la salud pública no depende únicamente del acceso a la atención sanitaria, sino también del acceso a la información (CIDH, RELE, 2020).

2 Con este término se hace referencia a funcionarios públicos o instituciones de gobierno "con poder para afectar el resultado de un evento noticioso en desarrollo" (Bennett, 1996, p. 376). El foco aquí estará puesto en su incidencia en materia de salud pública, en el marco de la pandemia, a nivel nacional o internacional.

de Magíster en derechos humanos y democratización en América Latina por la Universidad Nacional de San Martín (Argentina).

El modelo de entrevista semiestructuradas responde, en ambos casos, a la pretensión de que los interlocutores cuenten con un mayor margen de libertad para contestar, sin que ello descuide los ejes centrales de indagación del trabajo. Las respuestas se organizarán y sistematizarán con el fin de complementar la información obtenida de las fuentes secundarias, a lo largo de cada uno de los apartados siguientes.

3. ESTRATEGIAS CONTRA LA DESINFORMACIÓN EN LA PANDEMIA

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió al brote de COVID-19 como una pandemia debido a su rápida propagación a escala mundial. Días después, el gobierno argentino decretó el Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio (ASPO) como medida para intentar reducir el impacto sanitario frente a un virus de características desconocidas. Ante la incertidumbre y el confinamiento, el volumen de la oferta y consumo de información se incrementó a tal punto que la OMS le asignó un término específico: *infodemia*. Con esta denominación, el organismo internacional pretendía alertar sobre los problemas que la proliferación de informaciones podía generar para la obtención de fuentes confiables y, por consiguiente, los riesgos que ello implicaba para la salud pública en su conjunto.

El aumento sustancial del consumo noticioso quedó expresado en el Informe de Noticias Digitales del Instituto Reuters (Newman et al., 2020), el cual también señala que se incrementó el uso de redes sociales en la mayoría de los países bajo estudio. En el caso particular de la Argentina, el reporte indica que el 71% de los encuestados señaló utilizar las redes sociales como fuente de noticias, siendo las plataformas más usadas con ese fin Facebook (65%), WhatsApp (38%) y YouTube (26%). Sin embargo, el nivel de confianza noticiosa fue del 33%, una cifra inferior al promedio de los países incluidos en el estudio a nivel mundial.

Los hallazgos obtenidos a nivel nacional corroboran estas tendencias. De acuerdo al estudio *Cómo nos informamos durante la cuarentena*, realizado por el Grupo Comunicación, Política y Seguridad (CPS) del Instituto Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires (2020), durante la primera etapa del ASPO, 56,6% de los encuestados dijo dedicarle más tiempo que antes a buscar información, siendo Twitter el principal canal utilizado para ello (24,8%), en especial entre los más jóvenes. Asimismo, y en consonancia con el estudio antes mencionado, casi el 70% de los encuestados señaló atender a las fuentes y más del 90% se manifestó preocupado por las noticias falsas (92%).

En términos amplios, la *desinformación* puede ser definida como la difusión masiva de *información falsa*, con la intención de engañar conociendo su

falsedad (CIDH, RELE, 2019a). No obstante, autores como Calvo y Aruguete (2020) realizan una distinción más precisa: diferencian entre *fake news* y noticias falsas (*false news*), dos conceptos que suelen utilizarse de manera indistinta. El diferencial entre ambos términos radica en el carácter y la intencionalidad política de las primeras, frente a la no validación de las segundas. Siguiendo a Waisbord (2018), es posible afirmar que, si bien las noticias falsas no son un fenómeno nuevo, la velocidad de su propagación sí lo es, e incluso han vuelto a instalar la disputa sobre la definición de aquello que es considerado como verdadero entre actores con distintos intereses y obligaciones en disputa.

Sobre esto, Bizberge indica que un gran desafío es establecer “quién tiene el poder de decir qué es verdadero y qué falso y aquí no está en juego solo el rol de los Estados, sino también las empresas privadas que cada vez tienen más injerencia sobre la moderación de discursos” (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020). Además, menciona un aspecto significativo sobre la relación entre desinformación y plataformas de Internet: “Existen trabajos de investigadores de distintos países que dan cuenta de cómo es parte constitutiva de su modelo de negocios, la promoción de contenido falso en Internet” (Ibídem).

En correspondencia con este planteo, si bien los Relatores de Libertad de Expresión de los diferentes sistemas de protección de derechos humanos ya venían haciendo manifiesta su preocupación por el fenómeno de la desinformación y las *fake news* –atendiendo al rol de los intermediarios (CIDH, RELE, 2017)–, en la declaración conjunta de 2020 el interés se centró, especialmente, en la información falsa vinculada con la pandemia y las consecuencias que podría conllevar en “materia de salud, pánico y desorden” (CIDH, RELE, 2020, s/n). De allí que señalaran que resultaba fundamental que los gobiernos y las empresas de Internet proporcionaran, en primer término, información fiable.

Facebook, Google, LinkedIn, Microsoft, Reddit, Twitter y YouTube manifestaron públicamente su compromiso para combatir la desinformación ligada a la pandemia (Redacción *El Mundo*, 17 de marzo de 2020). De acuerdo al informe *Periodismo, libertad de prensa y COVID-19* de la UNESCO (2020), dentro de las estrategias que tomaron pueden distinguirse: a) aquellas relativas a la moderación de contenido, esto es: la eliminación, etiquetado o clasificación descendente de las desinformaciones relativas al COVID-19; b) la redirección de los usuarios hacia fuentes de información oficiales en los resultados de sus búsquedas, a través de acuerdos con organismos nacionales e internacionales de salud como la OMS/Organización Panamericana de la Salud (OPS); y c) la prohibición, en sus políticas de publicidad, de anuncios publicitarios que incluyeran desinformaciones vinculadas al Coronavirus; entre otras. Aquí se hará foco, especialmente, en las dos primeras; no obstante, la siguiente Tabla 1, elaborada por la UNESCO (2020), se considera elocuente para ilustrar las estrategias más importantes adoptadas por las plataformas en el contexto de la pandemia.

Tabla 1. Estrategias tomadas por Facebook, Google, Twitter, WhatsApp y YouTube en el marco de la pandemia

	Facebook	Google	Twitter	WhatsApp	YouTube
Moderación de contenido	40 millones de publicaciones relacionadas con la COVID-19 recibieron advertencias sobre su contenido; y también se eliminaron cientos de miles de elementos de información falsa relacionada con el virus, y que podrían haber provocado daños físicos inminentes.	Sección de verificaciones de datos relacionados con la COVID-19 de Google News (actualmente solo en Estados Unidos).	Identificación de 3.4 millones de cuentas que promovían discusiones manipuladoras sobre la COVID-19.	Límites impuestos a la cantidad de chats a través de los cuales un mensaje popular puede ser transmitido en un tiempo determinado.	"Miles y miles de eliminaciones de contenido". CEO Susan Wojcicki
Orientación a usuarios hacia información oficial de salud	Orientó a 2 mil millones de usuarios a recursos de la OMS y a otras autoridades sanitarias del Centro de información COVID-19 en Facebook e Instagram, con 350 millones de clics. El centro también cuenta con una sección "Obtenga los datos" con información de analistas de datos profesionales.	Sección para corroborar datos sobre temas acerca de la Covid-19 de Google News (actualmente solo en EEUU).	10 mil millones de visitas relacionadas con el contenido proporcionado por organizaciones oficiales de salud.	Bots responden a las preguntas de los usuarios a través de la Alerta de Salud de la OMS .	Reenvía videos relacionados sobre la COVID-19 al sitio web de la OMS.
Políticas de publicidad	Prohibición de los anuncios que promueven falsas curas contra el coronavirus y chequeo de seguridad de todos los anuncios. Suspensión temporal de los anuncios con contenido relacionado con el coronavirus en otros idiomas.	Prohibición de los anuncios que promueven curas milagrosas y equipos médicos para uso doméstico a precios inflados.	Las marcas que mantienen una relación directa con el equipo de anuncios de Twitter pueden incluir menciones a la pandemia en sus anuncios.	Prohibición de contenido contradictorio con la información emitida por la OMS sobre la COVID-19.	Todo contenido con fines de monetización debe ser verificado por sus autores y se deben seguir ciertas pautas. En caso de detectarse violaciones, la plataforma elimina el contenido ilícito relacionado con la COVID-19, limita la monetización o la desactiva temporalmente del canal en cuestión.

Fuente: UNESCO (2020).

Si se atiende al caso particular de la Argentina, en un artículo reciente, Bizberge y Segura (2020) señalan, como una de las medidas implementadas por el gobierno, la publicación de anuncios pagos en Google, de manera que las búsquedas vinculadas con el Coronavirus obtuvieran, en primer término, la sugerencia de acceder a la fuente oficial del Ministerio de Salud (estrategia de orientación de los usuarios). Para las autoras, si bien resulta una acción eficaz para brindar información chequeada, también conlleva la transferencia de grandes sumas de dinero hacia las plataformas privadas.

Ferreira acuerda con que la priorización de fuentes oficiales puede ser una estrategia justificada si la información proviene de la comunidad científica en el marco de la pandemia, pero también advierte que "uno de los grandes

problemas de la priorización de fuentes es que puede dotar a ciertas entidades –públicas o privadas– de autoridad para decidir qué es verdadero y qué no” (Entrevista a Eduardo Ferreyra, 8 de marzo de 2021).

La estructura jerárquica que presentan las plataformas de redes sociales como Facebook y Twitter complejiza más este último aspecto. En los intercambios que allí se despliegan, los mensajes emitidos por los usuarios que cuentan con mayor cantidad de seguidores se propagan a más velocidad y con mayor amplitud de alcance, lo cual les asigna un rol de “autoridad” y posibilita que las narrativas que construyen en relación con los asuntos públicos adquieran mayor visibilidad y capacidad de influencia (Calvo & Aruguete, 2020). En general, actores institucionales como los que las estrategias mencionadas priorizaron (por ejemplo, el Ministerio de Salud de la Argentina), ya cuentan con un rol dominante en el espacio virtual debido a su amplia cantidad de seguidores (Calvo, 2015).

En cuanto a las implicancias de priorizar a las fuentes oficiales, Ferreyra distingue el escenario particular de la pandemia de otros contextos. Así, señala que los casos en que dichas estrategias conllevan un mayor riesgo para las minorías, los medios de comunicación más pequeños o los medios alternativos, se producen en el marco de otros asuntos de naturaleza política y controversial como los procesos electorales (Entrevista a Eduardo Ferreyra, el 8 de marzo de 2021). De todas formas, sostiene que la estrategia de priorización resulta más acertada en comparación con otras como la remoción de contenido o la suspensión de cuentas: “Desde el punto de vista de la libertad de expresión, siempre es mejor contrarrestar la mala información con información de mejor calidad antes que con medidas restrictivas que quizás puedan servir para legitimar acusaciones de censura” (Ibídem).

A pesar de ello, Bizberge advierte que “durante la pandemia también se vieron mecanismos de censura privada (remoción de contenidos sobre la pandemia en distintas plataformas, Facebook marcó como spam información que era verdadera), que atentan contra el derecho a la libertad de expresión” (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020). Algunos de los casos de eliminación de contenidos que mayor visibilidad adquirieron tuvieron como protagonistas a figuras de la política que, asimismo, pueden ser consideradas “autoridades” en la red en función de su cantidad de seguidores³, tal como se mencionaba anteriormente. Por ejemplo, Twitter eliminó mensajes del presidente de Brasil, Jair Bolsonaro, en los cuales apoyaba un tratamiento no probado contra el Coronavirus y pedía el fin del distanciamiento social⁴. En este caso, la remoción se vinculaba

³ La cuenta oficial de Jair M. Bolsonaro en Twitter (@jairbolsonaro) tiene –hasta la fecha de escritura de este trabajo– alrededor de siete millones de seguidores.

⁴ En relación con el contexto electoral, otro caso relevante tuvo como protagonista al expresidente de Estados Unidos, Donald Trump. Cuando aún era mandatario, Twitter señaló como “información dudosa” un posteo en el cual él sostenía, en el marco de las elecciones de 2020, que, de realizarse los votos por correo, las boletas serían falsificadas. La plataforma alegó que el tuit no se correspondía con su política de integridad cívica. Más adelante, en diciembre de 2020, directamente tomaría la decisión, junto con Facebook, de bloquear sus cuentas por incitar a tomar el Capitolio.

directamente con la desinformación, lo cual se retomará, en términos regulatorios, más adelante.

Lo hasta aquí expuesto pone en evidencia que la intervención de las grandes plataformas en los contenidos durante la pandemia ha vuelto a dotar de centralidad a los debates sobre las “formas de regulación privada de espacios públicos que hoy son vitales para la deliberación democrática y el ejercicio de derechos fundamentales” (Observacom et al., 2020, p. 5), como la libertad de expresión. De ahí que sea preciso, en primer término, recuperar las discusiones en torno a la definición de las plataformas, entendiendo que no se trata únicamente de una cuestión semántica (Napoli & Caplan, 2019).

4. PLATAFORMAS, UNA DEFINICIÓN EN DISPUTA

En términos generales, al comienzo de este artículo se ha hecho referencia a las plataformas como actores privados que han adquirido un lugar relevante dentro del mercado. Este apartado se centrará en reponer, de manera más específica, algunas de las perspectivas vigentes que pretenden definir las plataformas en términos opuestos. No se procura aquí llegar a una conceptualización acabada de las plataformas, dado que este es, precisamente, el eje de un debate que aún no ha llegado a un punto de consenso y cuyas implicancias exceden los objetivos del presente trabajo.

Para Ferreyra, no se debería intentar ubicar a las plataformas de manera forzada en una clasificación, sino reconocer que se encuentran en un *gris*: “Las plataformas tienen una figura híbrida donde se mezclan características de una empresa tecnológica con otras más propias de un medio de comunicación” (Entrevista a Eduardo Ferreyra, 8 de marzo de 2021).

Por el contrario, para Napoli y Caplan (2019) son cuestiones muy distintas. Desde una perspectiva crítica, hacen hincapié en la manera en que las plataformas de redes sociales y los agregadores de contenido insisten en ser definidos como empresas de tecnología y no como medios de comunicación. Asimismo, advierten que no se trata solo de una cuestión semántica o categorial, puesto que sus implicancias inciden en los marcos legales y regulatorios que se aplican a su funcionamiento.

A partir de postular una desconexión entre cómo se autoperciben –o insisten en ser percibidas– y la manera en que efectivamente funcionan, los autores refutan los argumentos que más comúnmente suelen esgrimir. Entre los que mencionan, uno de los más frecuentes es el que sostiene que “no producen contenido original”, lo cual pierde validez en cuanto se constata que algunas de las compañías se han integrado verticalmente en la creación de contenido, como es el caso de YouTube. Otro de los argumentos que refutan es el que postula que en su funcionamiento “no hay intervención editorial humana”, es decir, que son los algoritmos y las tecnologías en base a datos las que filtran,

categorizan y clasifican informaciones que ya se encuentran en circulación. Para los autores, esto pareciera ignorar o caracterizar de manera equivocada, el rol de los algoritmos. En primer lugar, porque –siguiendo su argumento– la concepción de un funcionamiento neutral y objetivo de los algoritmos ya fue desacreditada, en tanto operan a partir de decisiones que toman actores de la compañía; y, en segundo lugar, porque, aunque esto puede resultar un mecanismo más efectivo y eficiente para satisfacer los intereses de la audiencia, no las diferencia significativamente de las compañías de medios. En este sentido, retoman de Gillespie (2010) que el término *plataforma* fue estratégicamente desarrollado para caracterizar como neutrales a los servicios que facilitan la creación y propagación de contenidos mediante la tecnología. Así, sostienen que una de las razones más evidentes de la insistencia en ser categorizadas de esta manera puede hallarse en el mercado. Hoy, empresas tecnológicas como Apple y Microsoft se encuentran entre las 15 mejor valuadas del mundo –\$1,285.5 y \$1,359 billones respectivamente– de acuerdo al ranking de *Forbes* (Murphy et al., 13 de mayo de 2021).

De Charras y Rossi (2019) retoman la postura de Napoli y Caplan (2019), al señalar que la intención de funcionar por fuera de las regulaciones que aplican a los medioses, al menos, cuestionable. Que estén involucradas en la producción, la difusión y el consumo noticioso no quita que, para estos autores, compartan con los medios decisiones editoriales –aunque estas se ejecuten por mecanismos tecnificados– y que tengan, también, un fin de lucro al ofrecer contenidos para vender audiencias a sus anunciantes. Por ello, para los autores, se trata de una cuestión de conveniencia:

Según convenga son intermediarios, que no deben ser responsabilizados por los contenidos de terceros. Pero, cuando se les requiere, dan muestras de defenderse como editores. Y cuando se discute su rol, dicen que no editan, pero sus políticas y reglas definen que sí lo hacen (De Charras & Rossi, 2019, p. 124).

Si se entiende al acceso y uso de Internet como un derecho humano (CIDH, RELE, 2019a), y a las plataformas como un espacio de deliberación pública y como una de las maneras privilegiadas de acceder a la información –especialmente en el marco de la pandemia–, se vuelve necesario formular “nuevas aproximaciones conceptuales que registren del mejor modo posible esta creciente intersección entre tecnología y medios de comunicación” (Napoli & Caplan, 2019, p. 4), cuyas particularidades se abordarán en el siguiente apartado.

5. CONCENTRACIÓN Y CONVERGENCIA, DOS CARAS DE UNA MISMA MONEDA

En la declaración conjunta de 2019 (CIDH, RELE, 2019b), se advertía que una de las características del entorno de las comunicaciones digitales era “el poder de las empresas privadas y, particularmente, de las redes sociales, las

plataformas de búsqueda y otros intermediarios, sobre las comunicaciones, con un enorme poder concentrado en unas pocas empresas” (s/n). En este escenario, en el que un puñado de actores controlan de manera privada el acceso y la circulación de contenidos, las discusiones que aquí se reponen no pueden ser pensadas por fuera de la convergencia digital.

Siguiendo a Bizberge (2017), al igual que sucede con la definición de las plataformas, la convergencia podría ser conceptualizada atendiendo únicamente a su base tecnológica, es decir, a la integración de las telecomunicaciones y el mundo audiovisual a través de la digitalización; sin embargo, “sus implicancias se extienden más allá del plano tecnológico, para abarcar también el aspecto económico, de prácticas sociales, de política y regulación” (p. 20).

En un artículo que revisa los desafíos que plantea la convergencia digital en las políticas de comunicación, la autora ubica históricamente –siguiendo a De Charras (2006)– el surgimiento del concepto a finales de 1970, cuando se comienza a debatir sobre la “sociedad de la información”; y a inicios de la década siguiente, con la crisis del modelo *fordista*. Asimismo, identifica como condiciones de posibilidad la integración vertical y horizontal de las empresas habilitadas por el Acta de Telecomunicaciones de 1996 de Estados Unidos, el Acuerdo de la Organización Mundial de Comercio (OMC) en 1997 y la transnacionalización de las corporaciones. Así, en los años 90 empuja a los procesos de desregulación, liberalización y privatización del mercado, que fueron la condición de posibilidad de un crecimiento de los valores de las empresas vinculadas con Internet hasta la crisis de las “punto.com”. Retomando a Wohlers (2008), la autora indica que el proceso de convergencia actual puede situarse a partir de 2003, en función de las *fusiones defensivas* generadas ante la crisis y el quiebre de las empresas.

Como resultado de estos procesos, el intercambio de informaciones y opiniones se caracteriza por presentarse cada vez más concentrado y centralizado en pocos actores. Por ello, Bizberge (2017) afirma que “el concepto de *concentración* está íntimamente vinculado y se presenta como contracara del proceso de la convergencia digital” (p. 21). El caso de América Latina merece una atención particular, ya que se destaca por tener un sistema de medios y de industrias convergentes con una estructura de propiedad muy concentrada (Becerra & Mastrini, 2015, p. 80).

Frente a esto, Ferreyra resalta que “las organizaciones que trabajan temas de derechos humanos y tecnología vienen desde hace bastante tiempo remarcando los peligros de que unas pocas compañías tengan tanto poder para controlar el discurso que podrá circular en Internet y cuál no” (Entrevista a Eduardo Ferreyra, 8 de marzo de 2021). Por ello, se vuelve preciso retomar los desafíos que estas consideraciones motivan en términos regulatorios; tema que se abordará en el siguiente apartado.

6. REGULACIÓN

6.1. Desinformación

Previamente a la pandemia, la preocupación por la regulación privada de estos espacios de deliberación pública *online* ya había surgido a partir de otros acontecimientos. Napoli y Caplan (2019) mencionan, por ejemplo, las críticas por censurar fotografías con interés periodístico o histórico, el sesgo en la configuración de listas de tendencias en Twitter y Facebook, y el impacto de la proliferación de las noticias falsas en contextos electorales, entre otros. De Charras y Rossi (2019) también refieren al escándalo de *Cambridge Analytica*. Ferreyra, por su parte, suma que, “en particular, desde el referéndum del Brexit y las elecciones presidenciales de EEUU en 2016, la relación entre plataformas y desinformación ha sido un punto clave de la agenda política, al menos de los países centrales” (Entrevista a Eduardo Ferreyra, 8 de marzo de 2021).

Para Bizberge, “el enfoque para abordar la desinformación tiene que ser [en primer término] respetuoso de los derechos humanos” (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020). En este sentido, la especialista destaca que “tanto desde Naciones Unidas como desde la Relatoría de Libertad de Expresión de la CIDH se viene planteando que aquellos principios consagrados para el entorno *offline* valen para Internet” (Ibídem).

En relación con lo anterior, Loreti y De Charras (22 de julio de 2018) advierten que, especialmente cuando el ejercicio de la libertad de expresión se realiza en las redes sociales, el dilema vuelve a ser “compatibilizar el derecho a la información con la veracidad y la libertad editorial” (p. 2). Para desarrollar esto, los autores diferencian, por un lado, el caso europeo, donde existen constituciones que incluyen el derecho a la información veraz, en consonancia con la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Diario Oficial de la Unión Europea, 7 de junio, 2016), que habilita a los Estados a establecer “formalidades, condiciones, restricciones o sanciones” al ejercicio de la libertad de expresión en los casos de ser necesario, por ejemplo, para proteger la salud. Asimismo, mencionan que las sentencias de los tribunales reconocen esto en el marco de la Convención Europea de Derechos Humanos.

Además, distinguen al Sistema Interamericano de Derechos Humanos, en el cual la Declaración de Principios sobre Libertad de Expresión establece que “condicionamientos previos, tales como veracidad, oportunidad o imparcialidad por parte de los Estados son incompatibles con el derecho a la libertad de expresión reconocido en los instrumentos internacionales” (CIDH, 2000, s/n).

En el marco particular de la pandemia, Bizberge y Segura (2020) señalan que el Relator de ONU (2020) indicó que no se debería depender únicamente de la moderación por vías automatizadas; por otra parte, la CIDH (2020) recomendó abstenerse de bloquear sitios, plataformas o cuentas de perfiles particulares:

La reducción de contenidos y la censura puede dar lugar a la limitación del acceso a información importante para la salud pública y solo debe realizarse cuando se cumplan las normas de necesidad y proporcionalidad. Cualquier intento de penalizar la información relativa a la pandemia puede crear desconfianza en la información institucional, retrasar el acceso a información fiable y tener un efecto silenciador en la libertad de expresión (CIDH, 2020, s/n).

Por ello, a nivel general, la priorización de fuentes oficiales en el marco de la pandemia a la que se ha hecho referencia en este artículo se mantuvo, para Bizberge, en sintonía con las recomendaciones de los Relatores para la Libertad de Expresión (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020). Sin embargo, la proliferación de desinformaciones no ha sido la única preocupación que ha resurgido en el escenario actual con respecto al funcionamiento y el accionar de las plataformas de Internet. En el apartado siguiente se abordarán otros debates que se vinculan con la necesidad de generar regulaciones adecuadas para garantizar que la moderación de contenidos y otras políticas que llevan a cabo no interfieran en el ejercicio de derechos humanos fundamentales como la libertad de expresión.

6.2. Hacia una propuesta de regulación

A nivel nacional, no existe un marco legal sobre la regulación de los intermediarios de Internet (Bizberge & Segura, 2020). Entre 2016 y 2018, se trató un proyecto que buscaba regular la responsabilidad de los proveedores de servicios de Internet para “garantizar la libertad de expresión y el derecho a la información, preservando los derechos al honor, a la intimidad y a la imagen de las personas, y cualquier otro derecho que resulte afectado”⁵. Sin embargo, aunque obtuvo media sanción en el Senado no llegó a ser aprobado finalmente (De Charras & Rossi, 2019), en lo cual incidió la presión ejercida por actores vinculados a las mismas plataformas, las compañías periodísticas y la industria del *copyright* (Bizberge & Segura, 2020, p. 73).

De Charras y Rossi (2019) advierten, por un lado, que en el debate del proyecto “primó una visión decimonónica de la libertad de expresión aplicable a la libre circulación de contenidos sin censura” (p.122), que resultaba insuficiente debido a la complejidad del asunto; y, por otro, que estuvo ausente la voz de los grupos en situación de vulnerabilidad en la consulta a las múltiples partes interesadas. Además, enfatizan que “se liberaba de responsabilidades y notificaciones o protocolos de mediaciones a las grandes transnacionales – concentradoras de gran parte de los usos cotidianos de las redes sociales, indexadores, buscadores, y alojamiento de contenidos” (De Charras & Rossi, 2019, p. 127), sin resolver tampoco cómo accederían a la Justicia los grupos más vulnerables. Por último, advierten que se habilitaba a las empresas a bloquear,

⁵ Proyecto de Ley S-1865/15. Senado de la Nación. Disponible en: www.senado.gob.ar

remover o eliminar contenidos y perfiles, y a suspender servicios “sin exigir el debido proceso, sin orden judicial, solo por el hecho que un usuario haya incumplido sus términos de referencia o condiciones de uso del servicio” (De Charras & Rossi, 2019, p. 130).

Frente a la pregunta, entonces, respecto a la manera de regular el funcionamiento de estas compañías, en el marco de la entrevista realizada para este trabajo, Bizberge señala que aunque existen diferencias sobre cómo hacerlo, “hay un consenso en torno a que dichas obligaciones recuperen la inmunidad de las plataformas por contenidos de terceros, mecanismos de transparencia, rendición de cuentas, debido proceso y mecanismos de apelación a las decisiones de las empresas” (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020). De lo que no quedan dudas es que, según la referente, establecer regulaciones es necesario; tal como lo vienen manifestando, especialmente, organizaciones de la sociedad civil vinculadas a temas de derechos digitales en la región.

Dentro de las propuestas que han recibido el apoyo de algunas de ellas, se destaca la realizada por Intervozes, Observacom⁶, Desarrollo Digital e IDEC (2019). En el documento denominado “Aportes para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en Internet”⁷, se propone un camino alternativo para superar la polarización entre la autorregulación de las compañías y la regulación estatal excesiva. Así, apuesta por construir, desde la región, una “regulación democrática, adecuada e inteligente que sea capaz de asegurar entornos regulatorios adecuados para proteger los derechos humanos ante las acciones de los gigantes tecnológicos” (Intervozes, Observacom, Desarrollo Digital & IDEC, 2019, p. 6). La propuesta se centra particularmente en la moderación de contenidos y parte de considerar que el modelo de autorregulación que predominó hasta el momento ya se encuentra agotado. Sobre esto, Bizberge agrega que, en el marco de la pandemia, se pusieron aún más de relieve las limitaciones de la autorregulación privada por parte de las empresas de Internet (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020).

La propuesta, por lo tanto, impulsa la articulación de mecanismos de autorregulación, co-regulación y regulación pública. Señala, asimismo, que los últimos dos deberían ser el producto de un proceso de gobernanza multi-sectorial⁸ que considere el contexto. Para entender esta propuesta, es preciso

⁶ El Observatorio Latinoamericano de Regulación, Medios y Convergencia (Observacom) es un *think tank* regional independiente y sin fines de lucro que se especializa en temas vinculados con políticas públicas, regulación de servicios de comunicación audiovisual e Internet, entre otros.

⁷ El documento “Aportes para una regulación democrática de las grandes plataformas” presentado en 2019 fue abierto a una consulta pública en la que intervinieron doce entidades nacionales e internacionales; otras nueve instituciones adhirieron, además, a la propuesta; y se realizaron seminarios y reuniones en distintos países. A partir de ello se lanzó en 2020 otro documento denominado “Estándares para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en línea y una Internet libre y abierta” (Observacom et al., 2020) en el que se recuperan muchos puntos de la propuesta.

⁸ Bizberge y Segura (2020) explican que detrás del mayor uso del término *gobernanza* se encuentra el pasaje del proceso clásico de toma de decisiones, con el Estado como actor central, hacia formas de estructura regulatoria no jerárquicas, en las que otros actores interesados también tienen la posibilidad de intervenir.

detenerse en cada uno los términos anteriores para comprender qué implica optar por cada uno de ellos, o bien, por su articulación. Así, en su artículo de 2017, Bizberge explica que la *autorregulación* se refiere al “proceso por el cual las reglas que gobiernan un determinado mercado o industria son definidas y aplicadas por los propios participantes de dicho mercado” (p. 22), como por ejemplo sucede con los códigos de conducta. La *regulación pública*, por su parte, es la implementada por los gobiernos; y la *coregulación* es aquella que implica que actores privados y gubernamentales se involucren en el acuerdo regulatorio (Bizberge, 2017).

En cuanto a su alcance, dentro de los intermediarios de Internet, la propuesta se centra en las plataformas y en las aplicaciones “que tienen como servicio principal habilitar o facilitar el acceso a información disponible en Internet y/o ser soportes de expresión, comunicación e intercambio de contenidos entre sus usuarios” (Intervozes, Observacom, Desarrollo Digital & IDEC, 2019, p. 6), lo cual incluye a las redes sociales y a los motores de búsqueda, entre otras plataformas de intercambio. Asimismo, plantea un principio de regulación asimétrica y progresiva que contempla regulaciones más estrictas para las grandes plataformas, en función de considerar el impacto que sus medidas podrían tener sobre el ejercicio de los derechos humanos en Internet.

Abordar cada una de sus recomendaciones excede los objetivos propuestos para este trabajo. Por lo cual, a continuación, solo se enumerarán y sintetizarán algunas de las más significativas, en relación a los fines de las discusiones que se reponen en este artículo:

- En las condiciones de servicio y en sus normas comunitarias, las plataformas deberían contemplar que las medidas que se tomen en materia de contenidos respeten los principios de derechos humanos.
- Tanto los términos de servicio como otros documentos deberían ser claros, precisos y accesibles.
- No se deberían eliminar contenidos sin notificarlo, sin brindar una justificación y sin habilitar la posibilidad de apelar. Los usuarios deberían conocer en qué ocasiones las plataformas podrían eliminar su cuenta, contenidos, o reducir el alcance de sus expresiones. Se debería avisar al usuario qué contenido se elimina y explicar por qué.
- Los términos de *servicios* no tendrían que establecer un “poder ilimitado y discrecional” para indicar la idoneidad del contenido.
- Los criterios que usan los algoritmos para priorizar ciertos contenidos deberían ser transparentes.

- Los usuarios deberían decidir qué contenidos y de qué manera priorizarlos mediante mecanismos de filtrado personalizados.
- La naturaleza comercial de los contenidos patrocinados o la propaganda electoral o política debería ser clara para el usuario.
- No se debería recurrir a criterios arbitrarios o discriminatorios que pudieran dañar el ejercicio de la libertad de expresión y el derecho a la información.
- Se podrían prohibir –también de manera automatizada– “contenidos clara y manifiestamente ilegales que, a la vez, sean reconocidos como limitaciones legítimas a la libertad de expresión en declaraciones o tratados internacionales de derechos humanos”, como el abuso o la explotación sexual de menores, la propaganda a favor de la guerra, la apología al odio, la incitación a la violencia o cualquier otra acción ilegal similar. También podrían restringir contenidos que, aunque no fuesen ilegales, pudieran generar “un daño grave, inminente e irreparable o de difícil reparación, a otras personas, tales como: difusión no consentida de contenido sexual, actos de violencia o crueldad” (Intervozes, Observacom, Desarrollo Digital & IDEC, 2019, p. 10).
- Otros contenidos que las plataformas pudieran considerar como ofensivos o inapropiados no tendrían que prohibirse, ni eliminarse ni limitar su alcance; sino que deberían ser los usuarios quienes elijan a qué contenidos tener o no acceso, según sus preferencias de distinto tipo.
- Las restricciones deberían seguir los “principios de proporcionalidad y progresividad, ponderando la gravedad del daño, la recurrencia de las violaciones y el impacto que dicha restricción podría tener en la capacidad de Internet para garantizar y promover la libertad de expresión” (Intervozes, Observacom, Desarrollo Digital & IDEC, 2019, p. 13).
- Se deberían priorizar los mecanismos de advertencia, notificación o contraste con otras informaciones, por sobre la remoción de los contenidos.

La propuesta señala, además, que los aspectos centrales de la regulación deberían ser aprobados mediante una ley formal, luego de la realización de una consulta pública y abierta; que debería operar un organismo regulador especializado independiente, autónomo e imparcial; y que aquello que no se resuelva debería ser abordado por órganos judiciales, Defensorías del Público o similares organismos públicos del país de residencia del usuario a través de un procedimiento abreviado.

Asimismo, el documento insiste en que las plataformas no deberían tener ninguna responsabilidad legal por contenidos de terceros⁹. Ferreyra coincide en que este punto debería mantenerse vigente en tanto considera que es “el que mejor protege la libertad de expresión” (Entrevista a Eduardo Ferreyra, 8 de marzo de 2021). De acuerdo al especialista, en términos generales, un mecanismo de curación de contenidos debería caracterizarse por ser

transparente (publicar toda la información acerca de la manera en que diseñan y aplican sus políticas de moderación de contenido), rendir cuentas (mediante la disposición a que la sociedad civil, la academia u otros sectores externos puedan revisar y evaluar el desempeño de las plataformas), [ser] previsible (no cambiar las políticas de manera arbitraria, no establecer excepciones o privilegios ad hoc, ser consistente y coherente en las decisiones), y respetar el debido proceso (brindar al usuario que se vio perjudicado por una decisión toda la información sobre las razones de la decisión y darle la chance de que pueda apelar la medida si la considera injusta) (Entrevista a Eduardo Ferreyra, 8 de marzo de 2021).

Por último, dentro de las propuestas más recientes en materia de regulación, en 2020, el Grupo de Trabajo sobre Infodemia, creado en el marco del Foro de Información y Democracia¹⁰, presentó 12 recomendaciones en base a cuatro desafíos: la transparencia de plataformas, la moderación de contenidos, la promoción de noticias e información confiable y los servicios de mensajería privada. Dentro de ellas establecen, por ejemplo, sanciones por incumplimiento a las plataformas (desde multas hasta el cierre de acceso al mercado en un país); obligaciones en materia de pluralismo; la aplicación de medidas que limiten la viralidad del contenido engañoso; el refuerzo de los mecanismos de apelación; la creación de una Agencia de Aplicación de Normas Digitales, como ente regulador; entre otras propuestas. “De modo general, las recomendaciones apuntan a combinar mecanismos de regulación estatal en materia de transparencia y co-regulación para la moderación de contenidos, en línea con los principios de derechos humanos”, explica al respecto Bizberge (Entrevista a Ana Bizberge, 30 de diciembre de 2020).

⁹ En Estados Unidos, éste constituye el punto central de la sección 230 de la Ley de Telecomunicaciones de Estados Unidos de 1996. Dicho documento “proporciona una amplia protección a las plataformas tales como los motores de búsqueda, los proveedores de servicios de Internet y los sitios de redes sociales frente a la responsabilidad legal por cualquiera de los discursos de terceros que alojan, agregan o distribuyen” (Napoli & Caplan, 2019, p.18). Actualmente, en ese país también se están discutiendo distintos modelos de regulación; por ejemplo, el proyecto de ley *Platform Accountability and Consumer Transparency (PACT)*, fue presentado en junio de 2020 para tratar el artículo mencionado (Forum on Information & Democracy, 2020).

¹⁰ El Foro Información y Democracia (Forum on Information & Democracy), conformado por 11 organizaciones de la sociedad civil en 2019 para formular recomendaciones normativas en materia de regulación y autorregulación online, creó un Grupo de Trabajo sobre infodemia durante la pandemia. El consejo directivo de dicho grupo se encuentra constituido por los Relatores para la Libertad de Expresión de la ONU y la CIDH de la OEA con el fin de elaborar recomendaciones sobre moderación de contenidos.

7. REFLEXIONES FINALES

Este trabajo intentó reponer algunos de los ejes centrales que articulan y atraviesan la discusión sobre el rol de las plataformas de Internet, con especial énfasis en la moderación de contenidos y la redirección de los usuarios hacia ciertas fuentes de información. Para ello, se tomaron, como punto de partida, las estrategias que se implementaron para combatir la desinformación en el marco de la pandemia de COVID-19, entendiendo que, si bien estas discusiones no son nuevas, las particularidades del contexto favorecieron su relevancia dentro de las agendas políticas, mediáticas y públicas.

Para ello, se recurrió a la consulta de documentos e informes elaborados por organismos internacionales y organizaciones abocadas a estas temáticas (fuentes secundarias). El abordaje cualitativo se complementó con información obtenida a través de dos entrevistas semiestructuradas a expertos en la materia (fuentes primarias), con el fin de enriquecer y reponer el recorrido de cada apartado.

Si bien no ha sido la intención de este trabajo arribar a conclusiones cerradas, puesto que se trata de debates que aún se encuentran en proceso, en términos generales se postuló que, en la actualidad, la discusión sobre la regulación de las grandes plataformas no puede pensarse por fuera del ejercicio de los derechos humanos en Internet, los procesos de convergencia y concentración, el rol de los Estados, y el debate público en espacios privados donde ciertos mensajes se propagan con mayor facilidad que otros en función de las jerarquías de los usuarios en la red (“autoridades”). El escenario es complejo, debido a la diversidad de temas que conjugan los múltiples actores que intervienen, las aristas que supone y las implicancias que conlleva en términos de derechos humanos; por lo cual requiere respuestas de la misma complejidad.

En términos más específicos, en relación con las estrategias implementadas en el marco de la pandemia para priorizar las fuentes oficiales de salud como respuesta a la proliferación de desinformaciones, los argumentos expuestos podrían sostener que han sido acertadas, aunque dejan en evidencia que dicha posibilidad, aplicada a otro tipo de contextos (electorales, por ejemplo) podría tener un efecto de silenciamiento de las minorías. Sin embargo, para que además estas últimas puedan alzar su voz, debe garantizarse, en primer término, el acceso y uso de Internet como derecho humano que posibilite, asimismo, el acceso a otros derechos fundamentales como la educación y el trabajo¹¹.

Por último, este trabajo coincide con Loreti y De Charras (22 de julio de 2018), en tanto plantean que las respuestas que se articulen deberían considerar “más fuentes, más alfabetización digital y educación mediática, más medios

11 En la Argentina, el gobierno nacional estableció, mediante el DNU 690/2020, el carácter de servicios públicos esenciales y estratégicos en competencia a la telefonía (móvil y fija), Internet y TV por cable. En base a ello dictaminó la prestación básica universal (PBU) que fija precios accesibles para sectores de bajos ingresos.

públicos, más derecho de rectificación, más apoyo del Estado a la diversidad, más pluralismo. Menos concentración y monopolios, menos Ministerios de la Verdad estatales o privado” (p. 6). El debate aún permanece abierto y, en él, todas las voces merecen ser escuchadas.

REFERENCIAS

- Becerra, M., & Mastrini, G. (2015). Concentración y convergencia de medios en América Latina. *Revista Ensamble*, (3), 64-83.
- Bennett, W. L. (1996). An introduction to journalism norms and representations of politics. *Political Communication*, 13(4), 373-384.
- Bizberge, A. (2017). Los desafíos de la convergencia digital para las políticas de comunicación. En Labate, C. & Arrueta, C (editores), *Comunicación digital: redes sociales, nuevas audiencias y convergencia: desafíos y oportunidades para la industria, el Estado y los usuarios* (pp. 19-38). San Salvador de Jujuy: Editorial de la Universidad Nacional de Jujuy.
- Bizberge, A & Segura, M. S. (2020). Los derechos digitales durante la pandemia COVID-19 en Argentina, Brasil y México. *Revista de Comunicación*, 19(2), 61-85.
- Calvo, E. (2015). *Anatomía política de Twitter en Argentina. Tuiteando# Nisman*. Buenos Aires: Capital Intelectual.
- Calvo, E., & Aruguete, N. (2020). *Fake news, trolls y otros encantos: Cómo funcionan (para bien y para mal) las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- CIDH (2000). *Declaración de principios sobre libertad de expresión*. Organización de los Estados Americanos. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/mandato/basicos/principiosle.asp>
- CIDH, RELE (2017). *Declaración Conjunta Sobre Libertad De Expresión y “Noticias Falsas” (“Fake News”), Desinformación Y Propaganda*. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=1056&IID=2>
- CIDH, RELE (2019a). *Guía frente a la desinformación deliberada en contextos electorales*. Recuperado de: <https://cutt.ly/om985tY>
- CIDH, RELE (2019b). *Declaración conjunta del vigésimo aniversario: Desafíos para la libertad de expresión en la próxima década*. Recuperado de: <https://bit.ly/2XDpasQ>
- CIDH, RELE (2020). *COVID-19: Los gobiernos deben promover y proteger el acceso y la libre circulación de la información durante la pandemia - Expertos internacionales*. Recuperado de: <http://www.oas.org/es/cidh/expresion/showarticle.asp?artID=1170&IID=2>

- Corte IDH (1985). *La Colegiación Obligatoria de Periodistas*. Opinión Consultiva OC-5/85, Organización de los Estados Americanos. Recuperado de: <https://bit.ly/3ogRMVv>
- De Charrras, D. (2006). *Redes, burbujas y promesas. Algunas reflexiones críticas acerca del proyecto Sociedad de la Información y la nueva economía*. Buenos Aires: Prometeo.
- De Charrras, D. & Rossi, D. (2019). Responsabilidad e intentos de autorregulación y paralegalidad de los servicios de Internet en Argentina. *Revista Eptic*, 21(3), 119-135.
- Diario Oficial de la Unión Europea (7 de junio, 2016). *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea*. Recuperado de: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=DE>
- Entrevista a Ana Bizberge (30 de diciembre de 2020). *Realizada por Celeste Gomez Wagner en el marco del armado del artículo Plataformas de Internet y libertad de expresión en la pandemia*. Inédita.
- Entrevista a Eduardo Ferreyra (8 de marzo de 2020). *Realizada por Celeste Gomez Wagner en el marco del armado del artículo Plataformas de Internet y libertad de expresión en la pandemia*. Inédita.
- Forum on Information & Democracy (2020). *Working group on Infodemics, Policy Framework*. Recuperado de: https://informationdemocracy.org/wp-content/uploads/2020/11/ForumID_Report-on-infodemics_101120.pdf
- Gillespie, T. (2010). The politics of 'platforms'. *New Media & Society*, 12(3), 347-364.
- Grupo CPS, Instituto Gino Germani (2020). *Cómo nos informamos durante la cuarentena. Tecnología, noticias y entretenimiento en tiempos de aislamiento por el COVID-19*. Recuperado de: <https://www.comunicacionyseguridad.com/wp-content/uploads/2020/05/INFORME-CPS-COVID-1.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (1996). *Metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw-Hill
- Intervozes, Observacom, Desarrollo Digital & IDEC (2019). *Aportes para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en Internet. Una perspectiva latinoamericana para lograr procesos de moderación de contenidos compatibles con los estándares internacionales de derechos humanos*. Recuperado de: <https://bit.ly/309stMA>
- Loreti, D. & De Charrras, D. (22 de julio de 2018). El Ministerio de la Verdad. *El Cohete a la Luna*. Recuperado de: <https://www.elcohetelaluna.com/el-ministerio-de-la-verdad/>
- Mejías, U. & Couldry, N. (2019). Colonialismo de datos: repensando la relación de los datos masivos con el sujeto contemporáneo. *Virtualis*, 10(18), 78-97.

- Ministerio Público Fiscal (2017). *Libertad de expresión y acceso a la información pública. Dictámenes del Ministerio Público Fiscal ante la Corte Suprema de Justicia de la Nación (2012-2017)*. Recuperado de: <https://www.mpf.gob.ar/dgdh/files/2017/04/cuadernillo-1.pdf>
- Murphy, M., Haverstock, E., Gara, A., Helman, C. & Vardi, N. (13 de mayo de 2021). Global 2000. World's largest public companies. *Forbes*. Recuperado de: <https://www.forbes.com/global2000/#48027b6c335d>
- Napoli, P. & Caplan, R. (2019). Por qué las empresas de medios insisten en que no son empresas de medios, por qué están equivocadas y por qué es importante. *Hipertextos*, 7(12), 15-46.
- Newman, N., Fletcher, R., Schulz, A. Andi, S. & Nielsen, R. (2020). *Reuters Institute. Digital News Report 2020*. Recuperado de: https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/sites/default/files/2020-06/DNR_2020_FINAL.pdf
- Observacom, Intervozes, IDEC, CAinfo, Tedic, PROLEDI, Usuarios Digitales, Desarrollo Digital, IPANDETEC Centroamérica & Datos Protegidos. (2020). *Estándares para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en línea y una Internet libre y abierta*. Recuperado de: <https://www.observacom.org/wp-content/uploads/2020/09/Estandares-para-una-regulacion-democratica-de-las-grandes-plataformas.pdf>
- ONU (2016). *Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión*. Recuperado de: <https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/BDL/2017/10876.pdf>
- ONU (2020). *Disease pandemics and the freedom of opinion and expression. Report of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression*. Recuperado de: <https://bit.ly/2XCMs1X>
- Redacción El Mundo (17 de marzo de 2020). Google, Facebook, Microsoft y Twitter se unen para combatir los bulos del coronavirus. *El Mundo*. Recuperado de: <https://www.elmundo.es/tecnologia/2020/03/17/5e708a6afdddf14638b45e0.html>
- Sautu, R. (2003). *Todo es teoría*. Buenos Aires: Lumiere Ediciones.
- Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra.
- UNESCO (2019). *Tendencias mundiales en libertad de expresión y desarrollo de los medios: informe regional para América Latina y el Caribe 2017/2018*. Recuperado de: <https://bit.ly/3a1UsPe>
- UNESCO (2020). *Periodismo, libertad de prensa y COVID-19. Nota temática de la serie de la UNESCO: Tendencias mundiales en libertad de expresión y desarrollo de los medios de comunicación*. Recuperado de: https://en.unesco.org/sites/default/files/unesco_covid_brief_es.pdf

- Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad. Una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI.
- Waisbord, S. (2018). Truth is what happens to news: On journalism, fake news, and post-truth. *Journalism studies*, 19(13), 1866-1878.
- Weaver, D. (1991). Political Issues and Voter Need for Orientation. En Protesse & McCombs, M. (eds.). *Agenda setting. Readings on Media, Public Opinion, and Policymaking* (pp. 131-139). Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum Publishe.
- Wohlens, M. (2008). *Convergencia Tecnológica y Agenda Regulatoria de las Telecomunicaciones en América Latina*. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3615/S2008194_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zuazo, N. (2018). *Los dueños de Internet: Cómo nos dominan los gigantes de la tecnología y qué hacer para cambiarlo*. Buenos Aires: Debate.

* Contribución: el trabajo fue íntegramente realizado por la autora.

* Nota: el Comité Editorial de la revista aprobó la publicación del artículo.



Artículo publicado en acceso abierto bajo la Licencia Creative Commons - Attribution 4.0 International (CC BY 4.0).

IDENTIFICACIÓN DE LA AUTORA

Celeste Gomez Wagner. Becaria Doctoral, Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (Argentina). Licenciada en Comunicación Social, Universidad de Buenos Aires (Argentina). Maestranda en Periodismo, Universidad de Buenos Aires (Argentina). Profesora, Universidad Nacional Scalabrini Ortiz (Argentina). Profesora, Diplomatura en Apropiación de tecnologías para la comunicación de organizaciones sociales, Universidad de Buenos Aires (Argentina). Investigadora, Observatorio de Medios sobre Agendas, calidad informativa y procesos productivos en medios, Universidad Nacional de Quilmes (Argentina). Sus proyectos actuales como investigadora abordan la relevancia noticiosa digital y los *news frames* en el entorno mediático actual, en función, especialmente, de los contextos electorales y las políticas de género.