



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

**Nota N°130/2021**

**C.A. N°154/2021**

Buenos Aires, abril de 2021

**Sres./as América TV**

Tengo el agrado de dirigirme a Ustedes en el marco de las actuaciones de la referencia y en mi carácter de Defensora del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual, a fin de informarles que esta Defensoría ha recibido un conjunto de reclamos vinculados con comentarios en conflicto con la normativa vigente difundidos en el programa **"Viviana con Vos"**, emitido por la señal A24 el día 6 de abril pasado.

Los reclamos aluden a un mensaje que consideran atenta contra la salud pública. Se transcribe uno de ellos en cuya presentación expresó: *"Denuncio a Viviana Canosa y a su producción (en el canal A24) por difundir noticias falsas, inventar todos los días (TODOS LOS DIAS) algo para incitar a la violencia, la anticiencia, la antivacuna y a romper con cualquier medida sanitaria, comunicando peligrosamente en medio de una pandemia, un mensaje violento atentando directamente contra la salud pública. Esta persona ya provocó una muerte por tomar lavandina al aire. Debe ser desplazada de inmediato y su producción pedir disculpas al aire. Acá un video: <https://twitter.com/LautaroMaislin/status/1379876940635590657?s=19>".*

El análisis socio-semiótico realizado por la Dirección de Análisis, Investigación y Monitoreo constató la difusión de los dichos objetados. A partir del análisis afirma que "la



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

conductora del programa mediatiza un discurso que promueve el pánico social, la alarma y la desinformación entre las audiencias acerca del sistema de testeos o hisopados que se implementan para detectar y diagnosticar el Covid-19."

Los dichos de la conductora objetados refieren a la siguiente expresión: "Ayer me contaban, y lo voy a decir, 'Médicos por la verdad' de España, que hay una denuncia gravísima porque en determinados lugares los hisopados tienen unos metales, unas cosas extrañas, no sé cómo explicarlo fácil, que bueno, te ponen eso y te va a dar positivo porque en realidad no sos vos, es lo que le ponen al hisopado, ¿para qué? Para meterte en tu casa".

Advierte el análisis que la conductora trasmite esa información de forma confusa, sin poder precisar con exactitud en qué consiste el presunto procedimiento de adulteración de los hisopados que denuncia, ni dónde ocurre. Expresa a su vez, que "Este conjunto de imprecisiones genera alarma social y promueve desconfianza entre las audiencias sobre los métodos de detección del virus". A su vez, destaca que esta perspectiva comunicacional puede propiciar la desorientación de la ciudadanía y la puesta en riesgo de su salud, debido a que la influencia del mensaje puede derivar en la desatención de las medidas sanitarias dispuestas y sugeridas para prevenir y mitigar la pandemia.

Como es de su conocimiento, este organismo tramita las presentaciones recibidas en un marco de diálogo con todos los actores involucrados y procurando generar espacios de intercambio, reflexión y propuestas de reparación simbólica de los derechos involucrados y vulnerados.

En este caso, esta Defensoría pone en su conocimiento el reclamo y las consideraciones detalladas subrayando especialmente la necesidad de extremar la responsabilidad que



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

cabe a titulares de licencias así como a comunicadores y comunicadores respecto de los contenidos de sus emisiones vinculados a la pandemia del COVID-19.

Es importante señalar que la ley 26.522 establece en su artículo 70 que la programación de los servicios de comunicación audiovisual deberá evitar menoscabar o inducir a comportamientos perjudiciales para la salud de las personas.

En el mismo sentido, el artículo 71° de la normativa referida establece que *“Quienes produzcan, distribuyan, emitan o de cualquier forma obtengan beneficios por la transmisión de programas y/o publicidad velarán por el cumplimiento de lo dispuesto por las leyes (...) 25.926, sobre pautas para la difusión de temas vinculados con la salud, (...) y de las normas que se dicten para la protección de la salud...”*.<sup>1</sup>

Asimismo, cabe resaltar que en el marco de la pandemia rige la emergencia pública en materia sanitaria dispuesta por Ley N° 27.541, prorrogada por Decreto N° 260/2020, y que se encuentra en marcha el Plan Estratégico para la vacunación contra la COVID 19 en la República Argentina aprobado por Resolución 2883/2020 del Ministerio de Salud de la Nación. Todas ellas normativas para la protección a la salud en los términos del citado artículo 71°.

En este contexto, resulta imprescindible reiterar que la pandemia exige mayor responsabilidad social en el acto de comunicar. En esta emergencia mundial, las personas, familias y comunidades esperan que esa comunicación les proporcione ayuda para atravesar la crisis y tomar las mejores decisiones.

En relación a los dichos objetados, desplegados por la conductora en torno al sistema de testeos o hisopados que se

<sup>1</sup> Art. 71, Ley de servicios de comunicación audiovisual.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

implementa para detectar y diagnosticar el Covid-19, cabe señalar que los discursos contrarios al conocimiento global y a las políticas de salud pública adoptadas por gobiernos de las tendencias más diversas, son riesgosos para la salud de las personas, si lleva a quienes reciben la información a disminuir las medidas de cuidado que siguen siendo necesarias. En este sentido, un mensaje comunicacional que disemine el pánico es un factor paralizante para una sociedad que debe mantenerse activa para enfrentar la crisis.

En este contexto, cabe hacer referencia a las **"Recomendaciones y propuesta para el tratamiento periodístico de pandemia y vacunación"**, disponibles en <https://defensadelpublico.gob.ar/recomendaciones-para-comunicar-sobre-vacunas-en-pandemia/>.

Dichas recomendaciones fueron elaboradas por este organismo, a partir de la consulta con especialistas médicos, científicos/as, investigadores/as y periodistas, en donde se estableció como primera propuesta a las y los periodistas que, al momento de dar información sobre este tema, se pregunten qué efecto va a tener en los sentimientos y reacciones de las audiencias.

En ese documento se recomienda, en los abordajes de dichas temáticas, difundir información proveniente de fuentes oficiales y especializadas, recurriendo a investigadores e investigadoras avaladas por el CONICET y a sociedades médicas de las disciplinas específicas, ya que sus posturas son el resultado de un consenso y no opiniones individuales.

Un mensaje comunicacional como el desplegado, al transmitir información de forma confusa, sin poder precisar con exactitud en qué consiste el presunto procedimiento de adulteración de los hisopados que denuncia, ni dónde ocurre, tiene la potencialidad de convertirse en un mensaje peligroso para la salud pública. Esto en tanto, podría conllevar al



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

descreimiento y desconfianza de los mecanismos de detección del Covid-19, indispensables para identificar el virus y disponer los protocolos de aislamiento pertinentes, a efectos de frenar su propagación.

En este sentido, se sugiere brindar información concreta, precisa y chequeada que pueda orientar a la población. También es aconsejable promover mensajes que combinen la rigurosidad explicativa con vocabulario sencillo para garantizar el acceso y la comprensión de las audiencias no especializadas en el tema.

Es fundamental atender y neutralizar el potencial efecto generador de pánico social que estas modalidades de comunicación pudieran propiciar. En tal sentido, se sugiere evitar la difusión de conjeturas personales, rumores, titulares e imágenes de alto impacto, al igual que magnificar los datos (cifras de personas contagiadas, falta de suministros sanitarios, entre otros aspectos) en pos de la espectacularización.

En este marco, se sugiere brindar información socialmente relevante y priorizar la vinculada a: síntomas específicos del virus; mecanismos de transmisión; grupos etarios de riesgo; líneas telefónicas y/o sitios virtuales de atención y centros de asistencia para quienes presenten síntomas; medidas de prevención e higiene en el ámbito individual, familiar, social y laboral establecidas por los organismos competentes, así como protocolos y normativa vigente sobre cuarentena y/o aislamiento social. En la misma se destaca la importancia de difundir las acciones positivas en términos de prevención. Es muy importante dar relevancia en la agenda informativa a las acciones sociales de prevención, así como las de solidaridad que realicen distintas personas y colectivos sociales.



*Defensoría del Público de Servicios de  
Comunicación Audiovisual*

Es clave que la comunicación mediática promueva el refuerzo de las tareas de prevención y asistencia en curso y que posibilite a la población convertirse en sujeto activo en la toma de decisiones y en la ejecución de acciones responsables para mitigar los riesgos de la pandemia.

En virtud de lo expresado sugerimos atender las consideraciones expuestas y reflexionar la importancia de su rol en la particular situación que atraviesa la ciudadanía en el marco de la pandemia. Se informa también que el presente reclamo se pondrá en conocimiento del Ente Nacional de Comunicaciones (ENACOM) y al Ministerio de Salud de la Nación para lo que estimen corresponder.

Proponemos también la coordinación de una instancia de encuentro para profundizar las cuestiones planteadas y evaluar la posibilidad de realizar una reparación simbólica en pos de promover la difusión de información socialmente relevante en el marco de la pandemia de Covid19. Para coordinar la reunión dejamos como dato de contacto el celular: [REDACTED] de Alejandra Iriarte, Directora de Protección de Derechos y Asuntos Jurídicos de esta Defensoría.

Saludamos muy atentamente y quedamos a la espera de su pronta respuesta.

**LEWIN  
Miriam  
Liliana**

Firmado digitalmente  
por LEWIN Miriam  
Liliana  
Fecha: 2021.04.08  
19:30:55 -03'00'

**Miriam L. Lewin**  
Titular

Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual