



Buenos Aires, 14 de junio de 2024

VISTO las Actuaciones N°: 320/2022, 232/2023; 37/2024, 50/2024 y 68/2024, las intervenciones en las Audiencias Públicas y lo establecido en la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual N° 26.522, su normativa modificatoria y complementaria, y

CONSIDERANDO:

1. Reclamos y consultas de las audiencias de medios audiovisuales digitales

Que, la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL viene recibiendo desde el año 2016 consultas y reclamos sobre violaciones a los derechos humanos en las plataformas de intercambio de videos, de streaming y de redes sociales.

Que la recepción de tales presentaciones planteó a esta Defensoría del Público la necesidad de formular recomendaciones que promuevan el dictado de normativas que regulen la actividad de dichos ámbitos de la comunicación digital, así como una futura ampliación de las competencias de la Defensoría del Público en razón de las múltiples cuestiones de hecho y de derecho que informan el dictado de la presente resolución.

2. La competencia de la Defensoría del Público

Que la competencia de este organismo se encuentra establecida por el artículo 19 de la Ley N° 26.522 cuyo texto contempla, entre otras, la facultad de recibir y canalizar las consultas, reclamos y denuncias del público de la radio y la televisión y demás servicios regulados por dicha norma, la cual, además le acuerda legitimación judicial y extrajudicial para actuar de oficio, por sí y/o en representación de terceros, ante toda clase de autoridad administrativa o judicial, contemplando asimismo su legitimación tanto subjetiva como objetiva y, en lo relativo al derecho sustantivo, por los derechos de incidencia colectiva previstos expresa o implícitamente en la Constitución Nacional y otros que hacen al desarrollo del Estado democrático y social de derecho y a la forma republicana de gobierno (inciso a).

Que, dicho ámbito de competencia se refiere fundamentalmente a la comunicación audiovisual tal como ha sido definida por el artículo 4° de la Ley N° 26.522, es decir como la



actividad cultural cuya responsabilidad editorial corresponde a un prestador de un servicio de comunicación audiovisual, o productor de señales o contenidos cuya finalidad es proporcionar programas o contenidos, sobre la base de un horario de programación, con el objeto de informar, entretener o educar al público en general a través de redes de comunicación electrónicas y comprende la radiodifusión televisiva, hacia receptores fijos, hacia receptores móviles, así como también servicios de radiodifusión sonora, independientemente del soporte utilizado, o por servicio satelital; con o sin suscripción en cualquiera de los casos.

Que, esta conceptualización de la comunicación audiovisual pone en evidencia que la noción de “medio de comunicación” ha variado enormemente desde 2009, año de sanción de la Ley N° 26.522, hasta el presente.

Que en este sentido, los cambios socio tecnológicos aludidos en el considerando precedente fueron vislumbrados por quienes dictaron la Ley N° 26.522 conforme surge de la nota a su artículo 1°, cuyos términos expresan: *“El destino de la presente ley atiende a la previsión legal de los servicios de comunicación audiovisual como una realidad más abarcativa que la restringida emergente del concepto de radiodifusión, toda vez que las tendencias legiferantes en el conjunto de los países no solo se dedican a contemplar a las instancias destinadas a las condiciones de los medios en tanto emisores últimos frente al público, sino también otras circunstancias de orden de políticas públicas regulatorias y de promoción del derecho a la información y al aprovechamiento y alfabetización tecnológica superando los criterios basados en la sola previsión del soporte técnico”*.

Que por ende, resulta claro que ha estado en el espíritu del legislador la voluntad de regular el fenómeno de la comunicación audiovisual con independencia del soporte tecnológico que constituya su medio de difusión, en la medida en que reúna las características de encontrarse a cargo de un editor responsable o prestador responsable que proporcione programas o contenidos sobre la base de un horario de programación con el objeto de informar, entretener o educar al público en general (hasta aquí denominado “audiencias”).



Que, en las últimas décadas, las plataformas de intercambio de videos y de redes sociales han revolucionado la manera en que las personas se comunican y comparten información, integrando elementos audiovisuales y permitiendo una interacción más igualitaria y en tiempo real.

Que, esta evolución ha democratizado la producción y el consumo de contenidos, ampliando las posibilidades de expresión y acceso a la información a nivel global. Este cambio fundamental demanda una reformulación de las políticas públicas de protección de derechos en esos ámbitos y por lo tanto del organismo con mayor capacidad técnica para afrontar esos desafíos, que es esta Defensoría del Público.

3. Las preocupaciones de las audiencias

Que, en lo que refiere a las preocupaciones planteadas por las audiencias, se evidencia que una gran cantidad del contenido audiovisual considerado vulneratorio de derechos, y, por tanto, objeto de presentaciones ante la Defensoría, es recibido a través de plataformas digitales.

Lo que las audiencias señalan es que, en muchos casos, los productos audiovisuales que se producen y emiten por medios tradicionales, son visualizados, cada vez más, a través de plataformas digitales. En tanto que, en otra gran medida, el contenido objeto de reclamo, es directamente producido y emitido a través de plataformas digitales en formatos como el streaming o los videos producidos por usuarios. Se trata de plataformas con diseños y dinámicas diversos, algunas de ellas con grilla de programación y con responsable editorial, otras sin estas características.

A modo de ejemplo se reproducen algunas de las presentaciones recibidas:

Actuación N° 320/2022: En la cual se objetó la exhibición de “contenido sexista y discriminatorio” en el programa “1+1=3”, conducido por Santiago Cúneo, emitido el día 22 de septiembre de 2022 por Canal 22 de YouTube.

Actuación N° 232/2023: En este caso se identificó la difusión de discursos machistas y violencia contra las mujeres en un contenido (una entrevista a la entonces candidata Lila Lemoine) emitido el día 17 de octubre de 2023 por Neura TV, en el marco del programa “Una hora y gracias”.



Actuación Nº 37/2024: Los reclamos identificaron discursos violentos en distintas emisiones del programa “1+1=3”, conducido por Santiago Cúneo, por Canal 22 de YouTube.

Actuación Nº 50/2024: Las presentaciones, una de ellas presentada por la cátedra de “Delito y medios de comunicación” de la UNRN, reclamaron ante la difusión por distintas plataformas digitales de publicidades de apuestas en eventos deportivos por el impacto que pueden tener sobre NNA.

Actuación Nº 68/2024: En este caso la presentación expresó: “El programa Sería Increíble, del canal Olga presente en varias redes sociales (YouTube, Instagram, Twitch, TikTok) muestra contenido racista en el programa del 24/05, cuando para hablar de la revolución del 25, entra en escena un hombre blanco con el rostro pintado de negro (caracterizando la práctica del blackface). Todos los que están en el estudio hacen comentarios y chistes racistas”.

Que, a su vez, la ciudadanía también ha expresado ante la Defensoría, en especial en el marco de las audiencias públicas, la necesidad de regulación de diversas cuestiones atinentes a sus derechos en el ámbito digital.

Ejemplo de ello son las presentaciones que se detallan a continuación:

Presentación del Dr. Santiago Marino en la Audiencia Pública para la región AMBA, del 10 de mayo de 2024:

“... la expansión de las comunicaciones convergentes extiende la necesidad de ampliar la protección de las audiencias porque (...) la convergencia no hace libre a la ciudadanía, en tanto audiencia, sino que, por el contrario, intensifica diferencias y las expone en sus vulnerabilidades. (...) La comunicación audiovisual, a través de cualquier soporte (incluido internet) es un derecho. Hoy resulta impensable el ejercicio de los derechos por fuera de los medios tradicionales de comunicación extendidos en su sentido más amplio. El Estado tiene el deber de garantizar ese derecho a todas las personas sujetas a su jurisdicción. Estudios recientes, tanto de ámbitos privados como públicos, desde la Encuesta Permanente de Hogares hasta los de Enrique Carrier, los trabajos del Centro de Estudios sobre Medios y Sociedad en Argentina (MESO) de San Andrés, los que hacemos en el centro de investigación ‘Industrias culturales, políticas de



comunicación y espacio público' (ICEP) de Quilmes o los trabajos de Observacom, con su propuesta regulatoria, dan cuenta de que el proceso de transformación tecnológica es, además, económico y sociocultural. La ciudadanía, en tanto audiencia, está atravesada por la convergencia: mira, lee, escucha, postea, navega por Internet en su casa, desde su celular, en el trabajo, y lo hace con modelos de pago excluyentes y desiguales. Algo que la pandemia visibilizó con mayor claridad. En 2012 la ONU declaró el acceso a Internet como un derecho humano y exhortó a los Estados a promover y facilitar su acceso y a la cooperación internacional a promover el desarrollo de los medios y los servicios de información y comunicación en todos los países. Ello fue refrendado a su vez por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en sus informes anuales del 2013 y 2017. Desde la consolidación del proceso convergente en el sistema informático - comunicacional, los cambios y las nuevas tendencias de las lógicas de producción, distribución, puesta en circulación y consumo de bienes y servicios culturales establecen una serie de desafíos a resolver en el mediano y largo plazo por todos los jugadores del sistema. Y esto es tan necesario como urgente. (...) Hacia una Defensoría convergente: Los principios a través de los cuales se reguló tradicionalmente la cultura de la información se sostienen aunque sus definiciones y formas de abordaje se vean afectadas a medida que el contexto en el que circulan también se modifica. El proceso convergente ha puesto en crisis los modelos tradicionales de producir, distribuir y consumir contenidos, bienes y servicios culturales. Ha puesto en crisis el paradigma de su funcionamiento y sus modelos de construcción simbólica, pero también su regulación. (...) La normativa vigente en Argentina incluyó la creación de la Defensoría del Público -un organismo estatal autónomo de alcance nacional con dependencia orgánica del Congreso de la Nación- para la protección de los derechos de las audiencias, comprendidas como sujeto de derecho. Actualmente se hace necesaria la ampliación de los mecanismos de defensa y promoción de derechos en todas las instancias en las que se desarrolla la comunicación para lograr el fortalecimiento de la ampliación de la ciudadanía comunicacional.”

Presentación de Lucia Galkin en representación de Amnistía Internacional en la Audiencia



Pública para la región AMBA, del 10 de mayo de 2024:

“... Las plataformas sociales han contribuido a amplificar de manera transfronteriza las voces de los movimientos feministas. Así lo han demostrado las históricas movilizaciones de Ni una Menos, el Me Too, la Marea Verde, entre muchas otras. No obstante, en la actualidad, la inacción ante la violencia de género en el entorno digital repercute en detrimento de la pluralidad de voces en el debate público y vulnera la libertad de expresión de mujeres y disidencias de género. Nos encontramos hoy ante una escalada de discursos antigénero que buscan deslegitimar las conquistas feministas y a sus voceras, generando un profundo deterioro del debate público y de nuestra calidad democrática. Además, cuando la violencia proviene de las máximas autoridades de un país, la asimetría es mayor y se potencian los riesgos de alteración del clima que preserva la libertad de expresión. En los últimos años, la violencia hacia mujeres periodistas se ha recrudecido. Ellas son cada vez más blancos de ataques coordinados, hostigamiento, amedrentamiento y amenazas. Y esto se da en un contexto, además, de precarización laboral, que las deja en una situación de mayor vulnerabilidad. Ello, además, se ve agravado porque las plataformas no investigan, debidamente, las denuncias de violencia y abuso, ni responden a ellas de manera transparente. Las periodistas que cubren las agendas de género son actores claves en la sociedad. Inauguraron el Ni una Menos, que abrió el camino a una agenda más amplia de reivindicaciones de derechos de mujeres y diversidades de género. Dieron voz a miles de mujeres que pusieron en riesgo su vida y su salud como consecuencia de abortos en la clandestinidad, lo que contribuyó a evidenciar la necesidad de avanzar con la legalización del aborto en nuestro país. Juegan un papel clave en el debate público al informar y generar conciencia sobre la discriminación y la violencia basada en género hacia mujeres y personas LGTBIQ+. Numerosos organismos de protección internacional de derechos humanos se han pronunciado para condenar las agresiones específicas contra periodistas mujeres en el ejercicio de su labor y han interpelado al Estado sobre la necesidad de abordar las amenazas que enfrentan las periodistas por razón de su género. Esta modalidad de violencia se caracteriza por ser continua, sistemática y perdurar en el tiempo de manera indefinida, dada la imposibilidad de borrar por completo la huella digital. Y



esto tiene consecuencias que pueden ser devastadoras para las personas que la padecen. Específicamente, la violencia y el abuso hacia periodistas en las redes sociales se manifiesta a través de una serie de vivencias: mensajes sexistas y misóginos en los que las referencias a los cuerpos de las mujeres son moneda corriente; amenazas directas o indirectas de violencia física o sexual, tales como 'vas a aparecer en una zanja'; amenazas de violaciones correctivas; la foto del Falcon verde, entre otras; violaciones a la privacidad a través del doxing, que implica la publicación de datos personales como el teléfono o la dirección, con el fin de alarmar o provocar angustia o pánico. Una de las encuestas que llevó adelante Amnistía Internacional Argentina en 2018 muestra que el 70 por ciento de las mujeres que sufrieron abuso o acoso online hicieron cambios en la forma en la que usan las plataformas y un 36 por ciento de ellas dejaron de publicar o compartir contenidos que expresaban su posición sobre ciertos temas. Asimismo, la violencia en redes disciplina a quienes presencian u observan las consecuencias de haber ensayado la crítica en público, inhibiendo así su reproducción. En este contexto, se inserta el caso de la periodista y ex-editora de género Marina Abiuso, a quien venimos acompañando desde Amnistía Internacional. Marina denunció el hostigamiento y amedrentamiento sistemático que vivió en redes sociales. Influencers y cuentas anónimas impulsaron una campaña que tuvo por objeto desacreditarla públicamente y silenciarla por ser referente de las agendas que promueven la igualdad de género. Si bien las acciones iniciaron a través de las redes sociales estas tuvieron su correlato en la vida pública. El hostigamiento sistemático en redes ha afectado su desarrollo profesional y su libertad de expresión. Recientemente, la Justicia determinó que el influencer Manuel Gorostiaga, también conocido como Danann, deberá realizar tareas comunitarias por violencia de género y hostigamiento contra la periodista en las redes sociales. Como organización defensora de derechos humanos, consideramos que los medios masivos de comunicación y las plataformas sociales tienen la responsabilidad de identificar, prevenir, combatir y rendir cuentas de los abusos contra las mujeres y las diversidades”.

Que, estos elementos dan cuenta de las profundas transformaciones del fenómeno comunicacional en los últimos años, y de la necesidad de profundizar el análisis sobre las



particularidades de esos cambios en clave de protección de los derechos de los distintos sectores de la comunicación.

Que, es en ese contexto que esta Defensoría asumió el desafío de convocar a un debate plural y sumar perspectivas para definir ejes centrales de la problemática que deberá atender una nueva regulación, así como también, a repensar los alcances de las instituciones y normas existentes en este nuevo escenario.

Que, en esta misma línea se vienen realizando desde el organismo en estos últimos años distintas actividades vinculadas con el debate sobre la importancia de la Alfabetización Mediática e Informativa (EMI), en articulación con agencias estatales, organizaciones no gubernamentales, y junto a la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).¹

Que en particular, en busca de dar respuesta a las presentaciones de las audiencias vinculados con contenidos audiovisuales considerados vulneratorios de derechos en plataformas digitales, la Defensoría organizó dos Jornadas de debate en el SENADO DE LA NACIÓN con especialistas del ámbito académico, jurídico y legislativo nacional e internacional para profundizar sobre el desafío impuesto por las nuevas tecnologías desde una perspectiva de derechos humanos y de la defensa de los derechos del público en entornos digitales.

Que como conclusión de dichas jornadas, se puso en evidencia que en nuestro país la asimetría regulatoria tiene un impacto directo en los derechos de las audiencias, por lo que resulta fundamental trabajar en la ampliación de la protección de los derechos hacia el entorno digital.

Que en este marco, el resultado de estos intercambios fue plasmado en el libro “El Derecho de las audiencias en entornos digitales. Mapa regulatorio, propuestas e iniciativas en América Latina y Europa” editado por esta Defensoría.² El texto recoge los análisis de los especialistas sobre la situación regulatoria de los contenidos audiovisuales y las plataformas desde las cuales se producen y distribuyen esos contenidos en el entorno digital, en países de

¹ Se destaca la publicación del texto. Navegando la infodemia con AMI. UNESCO- Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual. Disponible en: <https://defensadelpublico.gob.ar/wp-content/uploads/2022/04/navegando-en-la-infodemia-web.pdf>

² Disponible en: <https://defensadelpublico.gob.ar/wp-content/uploads/2023/09/defe-libro-regulacion-digital-ok.pdf>.



América Latina y Europa. Estos análisis muestran que quienes interactúan en redes sociales o vía plataformas se encuentran, en la actualidad, expuestas y expuestos a una diversidad de fenómenos comunicacionales que afectan el pleno goce y ejercicio de sus derechos humanos. Se trata de fenómenos que se ubican en un amplio espectro que va de las noticias falsas con potenciales consecuencias para la vida y la salud de las personas, a comentarios racistas, misóginos y discriminatorios de todo tipo que en ocasiones llegan a constituir expresiones graves de odio y violencia. La obra, además, reúne las propuestas regulatorias más recientes y las iniciativas más avanzadas en términos de políticas públicas destinadas a promover y proteger los derechos humanos de las personas que navegan en el entorno digital. Estas propuestas e iniciativas se enfocan en los mecanismos que se vienen implementando con éxito en otros países, que serán analizadas en el apartado siguiente.

4. La vigencia de los derechos en el entorno digital

Que, el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en su Resolución A/HRC/20/L.13, adoptada el 5 de julio de 2012, afirmó la vigencia de los derechos humanos en Internet, reconoció la importancia de su promoción, protección y disfrute en ese ámbito y consideró que el acceso a internet es fundamental para el ejercicio de la libertad de expresión. La Relatoría de Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ratificó esa vigencia en sus Informes Anuales 2013³ y 2017⁴.

A partir de ello es posible afirmar que quienes interactúan en las plataformas digitales gozan de todos los derechos humanos que les son reconocidos en las normas nacionales e internacionales. Así, tienen derecho al trato igualitario y no discriminatorio de conformidad con lo establecido en los artículos 16 y 75, incs. 22 y 23 de la Constitución Nacional, en tanto incorporan al ordenamiento jurídico argentino con jerarquía constitucional a los instrumentos internacionales de derechos humanos allí enumerados, los cuales a su vez incluyen el mencionado principio de igualdad y no discriminación en más de una oportunidad (Declaración Americana de los Derechos

³ Informe Anual de la Relatoría Especial sobre Libertad Expresión (2013) disponible en https://www.oas.org/es/cidh/expresion/docs/informes/anuales/2014_04_22_IA_2013_ESP_FINAL_WEB.pdf

⁴ Informe Anual de la Relatoría Especial sobre Libertad Expresión (2013) disponible en: <https://www.oas.org/es/cidh/docs/anual/2017/docs/AnexoRELE.pdf>



y Deberes del Hombre, artículo 2; Declaración Universal de Derechos Humanos, artículo 1 y 2; Convención Americana sobre Derechos Humanos, artículo 1 y 24; Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, artículo 2 y 26; Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, artículos 2, 3 y 7; Convención Internacional sobre Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, artículo 1).

Que asimismo, tienen derecho a una vida libre de violencias en virtud de lo establecido por la Convención para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer.

Que en particular, los NNA tienen derecho a la protección especial del ordenamiento jurídico en virtud de lo establecido en la Convención sobre los Derechos de los Niños y la Ley 26.061 de Protección Integral de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes.

Que si bien es claro el reconocimiento de esos derechos, también es posible identificar grandes desafíos al momento de garantizarlos.

Que, la presencia de contenido violento o discriminatorio que pone en riesgo la seguridad y el bienestar de individuos y comunidades; la vulneración de la intimidad y los datos personales; la propagación de desinformación y noticias falsas que puede influir negativamente en la opinión pública y socavar procesos democráticos; la censura y el bloqueo de contenido que representan una amenaza a la libertad de expresión; la exhibición sin controles de contenido no apto para NNA, son algunas de las situaciones que afectan los derechos humanos y tienen consecuencias perjudiciales en la vida de las personas.

Que estas situaciones tornan imprescindible implementar medidas legislativas que regulen las actividades de las empresas que prestan servicios de plataformas digitales, en especial aquellas dedicadas al intercambio de videos, de streaming y de redes sociales, y establecer mecanismos que aseguren la exigibilidad de los derechos por parte de los/as usuario/as.

Que existen proyectos de ley en el Congreso de la Nación que abordan esta cuestión, extendiendo algunos de los derechos reconocidos en la ley 26.522 a una serie de actores que incluye a los arriba mencionados. Sin embargo hasta el presente no han recibido tratamiento.



Ejemplo de ello es el proyecto de “Ley de Comunicación Audiovisual en Plataformas Digitales” (1916-D-2024).

Que, un análisis comparativo de la normativa global, regional y de otros Estados muestra los avances significativos que se han logrado en esta materia, al mismo tiempo que permite identificar políticas efectivas y adecuadas para proteger los derechos humanos en el entorno digital.

La obligación de garantizar los derechos humanos en el ámbito digital

Que en los últimos años, ha surgido un creciente reconocimiento de la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos en todas sus operaciones y relaciones comerciales, que se encuentra plasmado en los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas⁵ y en los Principios Interamericanos sobre Empresas y Derechos Humanos de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH)⁶.

Que en el caso específico de las plataformas de redes sociales, de streaming y de intercambio de videos, esta responsabilidad cobra una importancia particular debido a su amplio alcance e impacto en la vida de las personas. Para abordar estos desafíos, es fundamental que las empresas asuman su responsabilidad en materia de derechos humanos y adopten medidas concretas, lo que incluye actuar con debida diligencia para identificar y mitigar los impactos negativos de sus operaciones, y garantizar mecanismos efectivos de rendición de cuentas y remedios para las personas afectadas.

Que los Principios Rectores son parte del marco legal que tuvo en vista la UNESCO en la elaboración de las “Directrices para la Gobernanza de las Plataformas Digitales: salvaguardar la libertad de expresión y el acceso a la información con un enfoque de múltiples partes interesadas”.⁷

⁵ Elaborados por el Representante Especial del Secretario General para la cuestión de los derechos humanos y las empresas transnacionales y otras empresas. El Representante Especial adjuntó los Principios Rectores a su informe final al Consejo de Derechos Humanos (A/HRC/17/31). El Consejo de Derechos Humanos hizo suyos los Principios Rectores en su resolución 17/4, de 16 de junio de 2011.

⁶ Informe sobre Empresas y Derechos Humanos: estándares interamericanos, REDESCA-CIDH, 2019. Disponible en <https://www.oas.org/es/cidh/informes/pdfs/EmpresasDDHH.pdf>

⁷ UNESCO (2023). “Directrices para la gobernanza de las plataformas digitales: salvaguardar la libertad de expresión y el acceso a la información con un enfoque de múltiples partes interesadas”. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000387360>



Que las Directrices son el producto de un largo proceso participativo a nivel global y proporcionan un marco integral para abordar los desafíos relacionados con la seguridad, la privacidad y la libertad de expresión, incluyendo disposiciones específicas para proteger a la niñez de los riesgos en línea. Estas Directrices se centran en garantizar que las plataformas digitales no restrinjan arbitrariamente la expresión de ideas y opiniones, en proteger la información sensible, promover la alfabetización mediática, eliminar barreras de acceso a internet y prevenir la exposición de los niños a contenido inapropiado y a cualquier tipo de violencias.

Que las Directrices sostienen que se les debe exigir a las plataformas que sean capaces de gestionar y mitigar los riesgos asociados con contenidos potencialmente dañinos. Esto implica implementar procesos de moderación y curación de contenidos que estén alineados con los estándares internacionales de derechos humanos y que sean transparentes y responsables.

Que deben garantizar la accesibilidad de la información para que todos puedan comprender cómo funcionan los productos y servicios ofrecidos, y que puedan tomar decisiones informadas sobre los contenidos que comparten y a los que acceden.

Que esas Directrices destacan también la importancia de que las empresas implementen evaluaciones de riesgos antes de realizar cambios significativos en el diseño, tomar decisiones políticas importantes o iniciar nuevas actividades, así como en situaciones de emergencia, crisis o procesos electorales, con el fin de salvaguardar la integridad del sistema y proteger a las personas usuarias. Además, resaltan la necesidad de actuar con transparencia, la disposición a rendir cuentas ante las partes interesadas y la provisión de herramientas que fomenten la interacción de las personas, promoviendo así una participación activa y responsable en el entorno digital.

Que a su vez, las Directrices subrayan la necesidad de contar con autoridades regulatorias en el ámbito digital, las que deben ser independientes del gobierno y de las empresas, imparciales y transparentes. Deben contar con los recursos y la capacidad técnica para supervisar y hacer cumplir las normativas, y rendir cuentas del cumplimiento de sus mandatos principalmente ante el



poder legislativo, para garantizar transparencia en consonancia con los intereses públicos y los principios democráticos.

Que, UNESCO también propone que las autoridades regulatorias adopten mecanismos de consulta efectivos con diversas partes interesadas, como la sociedad civil, la industria y la academia, para asegurar una regulación equitativa y fundamentada en evidencia.

Que en cuanto a sus facultades, destaca que las autoridades deben poder establecer un proceso de reclamaciones y emitir recomendaciones públicas que puedan ser o no vinculantes, y estar facultadas para dar a las plataformas instrucciones transparentes y adecuadas para la promoción y el respeto de los derechos humanos, basadas en la normativa internacional en la materia. Destacamos que la mayoría de las características señaladas coinciden con las que definen el diseño institucional de la Defensoría del Público.

Que, la experiencia europea también ofrece lecciones importantes al momento de pensar marcos regulatorios sólidos para proteger los derechos humanos digitales. En este sentido la revisión de la Directiva de Servicios de Medios Audiovisuales de la Unión Europea (DSMA) en 2018 estableció un marco normativo para los servicios de medios audiovisuales, incluidos los ofrecidos en línea, en respuesta al crecimiento de las plataformas digitales y la convergencia mediática. La DSMA representó un avance al extender al ámbito digital los derechos ya reconocidos sobre medios de comunicación tradicionales.

Que la DSMA incluye disposiciones para proteger a los/as niños/as de contenidos audiovisuales, promover producciones europeas, prohibir la incitación al odio y proteger la diversidad cultural y lingüística.

Que, la Unión Europea aprobó en 2022 la Digital Services Act (DSA), que regula redes sociales y plataformas de intercambio de contenido, entre otros servicios. Su objetivo principal es prevenir actividades ilegales y perjudiciales y la propagación de desinformación, garantizar la seguridad de quienes utilizan internet, proteger los derechos humanos y crear un entorno justo y abierto.



Que, la DSA incluye disposiciones específicas sobre transparencia, responsabilidad y moderación de contenidos en plataformas digitales, lo que implica –entre otras cosas– la obligación de proporcionar información clara sobre sus políticas de moderación y brindar recursos eficaces para quienes consideren que sus derechos han sido vulnerados o para denunciar contenido ilegal.

Que esa Directiva impone obligaciones de debida diligencia para las plataformas y requisitos más rigurosos para aquellas de gran tamaño, donde se producen los daños más graves y extendidos.

Que esta regulación fortalece el papel de las autoridades de aplicación, otorgándoles herramientas para proteger a la ciudadanía mediante la supervisión y el cumplimiento de las normas vigentes. En este sentido, las instituciones nacionales de los países miembros de la Unión Europea desempeñan un papel crucial en la implementación efectiva de estas regulaciones.

Que en el marco de la Unión Europea, por resolución legislativa, en marzo de 2024 el Parlamento aprobó el Reglamento Europeo sobre la Libertad de los Medios de Comunicación, que regula "plataformas en línea de muy gran tamaño". Este Instrumento también destaca que este tipo de plataformas actúan como puertas de acceso a contenido y servicios de medios de comunicación. Por lo tanto, se las identifica como tales, estableciendo una serie de parámetros para resguardar la libertad de expresión.

Que esta disposición destaca la necesidad de contar con herramientas específicas para proteger a los usuarios de servicios de intercambio de videos con contenido ilícito o nocivo. Se enfatiza la importancia de garantizar la protección de las audiencias, especialmente de los niños, niñas y adolescentes, así como la transparencia en las comunicaciones comerciales en línea.

Algunas experiencias de derecho comparado de regulación de las plataformas digitales

Que cada vez más países dictan leyes que regulan la actividad de las plataformas digitales. Se abordan a continuación algunas de esas normas, que pueden servir de modelos para el diseño de una normativa argentina.



Que la legislación francesa, a través de la Ley para la Confianza en la Economía Digital (LCEN), establece reglas claras sobre la responsabilidad de los proveedores de servicios en línea, que incluyen a las plataformas digitales en lo que respecta al contenido que difunden. La LCEN prohíbe la difusión de ciertos tipos de contenido, como el discurso de odio y la incitación a la violencia, e impone requisitos de transparencia, como por ejemplo, el de dejar claramente expresado si las imágenes que se publican han sido retocadas o filtradas.

Que la LCEN establece sanciones para el incumplimiento de las reglas establecidas en relación con el contenido que se difunde; las que pueden incluir multas y otras medidas coercitivas, como la suspensión temporal o permanente de los servicios ofrecidos por la plataforma. Además, la ley permite que las autoridades francesas exijan a las plataformas digitales la eliminación rápida de contenido ilegal o que infrinja la normativa.

Que La autoridad de aplicación de la ley es la Agencia Francesa de Regulación de las Comunicaciones Electrónicas y Postales (ARCEP), con facultades de supervisión y control del cumplimiento de las obligaciones de seguridad en línea por parte de las plataformas digitales; de investigación y sanción; y asesoramiento para que las plataformas puedan cumplir con las obligaciones de seguridad en línea de manera efectiva.

Que la normativa de medios de comunicación (Medienstaatsvertrag - MStV) de los estados alemanes (Bundesländer), que entró en vigor en 2020, comprende a las plataformas digitales como proveedores de contenidos mediáticos. Las catorce autoridades estatales de medios de comunicación están, desde entonces, encargadas de supervisar a los operadores de las plataformas, incluidos los que se encuentran en el extranjero, si sus servicios están destinados a ser utilizados en Alemania.

Que las plataformas de intercambio de videos están sujetas a diversas regulaciones en lo que respecta a su contenido publicitario. Entre otras pautas, la publicidad debe ser claramente reconocible como tal y su contenido no debe perjudicar física o mentalmente a niños y adolescentes; además, deben tomar medidas para reducir el impacto visual de los alimentos no recomendados en los NNA. Estas son algunas de las regulaciones que incorpora esta normativa,



que establece sanciones, en este caso multas para casos de incumplimientos. Por otro lado, desde 2018 rige en Alemania la Ley de Aplicación de las Redes (NetzDG), cuyo propósito ha sido impedir el denominado “discurso de odio” en las redes sociales. Esta ley, establece a su vez, sanciones a las plataformas y redes sociales que incumplan con lo dispuesto acerca de la supresión de contenidos.

Que El Reino Unido adoptó la una normativa sobre seguridad en internet -Online Safety Act- que alcanza a los servicios que alojan contenido generado por el usuario (como redes sociales); los motores de búsqueda; los servicios de contenido pornográfico; los servicios de mensajería y las plataformas para compartir vídeos establecidas en esa jurisdicción. Esta ley tiene como objetivo abordar diversos problemas, como la seguridad en línea, la protección de los usuarios y la responsabilidad de las plataformas en relación con el contenido que alojan. La Ley impone a los proveedores nuevas obligaciones para implementar sistemas y procesos que reduzcan los riesgos de que sus servicios se utilicen para actividades ilegales, y para eliminar el contenido ilegal cuando aparezca. Las reglas son diferentes para cada uno de los servicios a los que la ley alcanza y en general se estipula que las personas tengan más opciones y control sobre lo que ven en línea; que los servicios sean más transparentes y que se les pueda exigir responsabilidades por sus acciones. A su vez, la ley obliga a los servicios a proteger la libertad de expresión.

Que las protecciones más sólidas de esta ley se refieren a los niños y niñas. Las plataformas deberán impedir que accedan a contenido dañino e inapropiado para su edad y proporcionar a las personas a cargo del cuidado, y a las infancias, formas claras y accesibles de reportar problemas en línea. La entidad reguladora independiente de la seguridad en línea, es Ofcom y tiene potestad para evaluar y hacer cumplir las previsiones de la ley.

Que hasta aquí, a modo de ejemplo, algunas experiencias comparadas de regulación legal de las plataformas de intercambio de videos y de redes sociales. Se destacan a continuación dos temáticas cuya regulación tiene características especiales: la protección de la niñez y la adolescencia y la protección de los derechos de las mujeres.



La regulación especial para la protección de la niñez y adolescencia

Que en la Observación General No. 25 (2021)⁸, el Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas abordó la cuestión de los derechos en el entorno digital. Su objetivo es orientar a los Estados sobre cómo proteger y promover los derechos de los niños, niñas y adolescentes en este ámbito. Esto incluye garantizar la seguridad y privacidad en línea, así como el acceso a información segura y de calidad. Sintéticamente, esta Observación General establece que los Estados deben adoptar medidas legislativas y de políticas públicas en diversas áreas, algunas de las cuales se destacan a continuación.

Que los Estados Partes deben garantizar que todos los NNA tengan acceso a internet y a la tecnología digital de manera segura y equitativa. Deben también tomar medidas para reducir la brecha digital y garantizar que todos los NNA tengan acceso a la tecnología digital y deben establecer regulaciones claras para proteger la privacidad de los niños en línea, incluida la protección contra la recopilación y el uso indebido de sus datos personales.

Que los Estados Partes deben proteger a los NNA contra los riesgos en línea, como el acoso cibernético, la explotación y el abuso sexual. A su vez, deben garantizar que no accedan a material que pueda ser perjudicial, como el contenido que sea violento, sexualmente explícito, que promueva conductas peligrosas o que sea inapropiado para su nivel de madurez. La protección también se extiende hacia los contenidos ilegales, tales como material de abuso sexual infantil, terrorismo, fraude, venta de drogas o armas ilegales y contenido que fomente la autolesión o el suicidio. La OG 25 establece que “Los Estados partes deben garantizar que los proveedores de servicios digitales ofrezcan servicios acordes con la evolución de las facultades de los niños.”⁹

Que en este contexto, en la búsqueda de modelos regulatorios, es interesante destacar el enfoque adoptado por la Directiva de Servicios de Medios Audiovisuales europea, ya citada, y las leyes de los Estados de la UE para la protección de la niñez frente a contenidos perjudiciales. La DSMA establece que este tipo de contenido debe estar disponible en las plataformas de manera

⁸ CRC/C/GC/25, Observación general núm. 25 (2021) relativa a los derechos de los niños en relación con el entorno digital, 2 de marzo de 2021.

⁹ Punto IV.21



que los NNA normalmente no tengan acceso a él. Obliga a las plataformas a implementar dos mecanismos específicos: la verificación de edad y los controles parentales. Los Estados miembros de la Unión Europea deben incorporar las obligaciones establecidas por la Directiva en su legislación nacional y, en muchos casos, han superado los estándares mínimos que ésta establece.¹⁰ Además, la Comisión Europea está desarrollando estándares sobre mecanismos de verificación, que incluyen sistemas automatizados.

Que algunas de las obligaciones impuestas por los Estados europeos para cumplir con la directiva incluyen: la identificación de los contenidos y su señalamiento de conformidad con los criterios establecidos para la clasificación cinematográfica o desarrollados por las empresas de acuerdo con lineamientos o bajo supervisión estatal; la implementación de medidas de acreditación de edad que excedan la declaración del NNA. Estas incluyen: el consentimiento de padres, madres o cuidadores, la utilización de herramientas de inteligencia artificial para establecer la edad por fuera de la plataforma, la exigencia de selfies o video selfies, entre otras; el desarrollo de mecanismos adecuados que permitan a los y las adultos responsables tomar decisiones informadas acerca de los contenidos a los que acceden sus hijos e hijas.

Que el uso de las redes socio-digitales por parte de los NNA despierta una preocupación especial. La OG 25 trata este tema en su apartado sobre Salud y Bienestar¹¹ donde manda a los Estados a prevenir prácticas que puedan generar daños o afectar la salud de NNA.

Que sobre esta cuestión, varios países han promulgado leyes que incorporan medidas protectorias.¹² Entre ellas que podemos mencionar: establecer edades mínimas para la interacción en las redes sociales; separar las plataformas para adultos de las de niños y jóvenes; proveer contenido específico según edades; revisar los algoritmos de oferta de contenidos; regular gubernamentalmente el uso de publicidad en las redes; vincular la cuenta de un niño o niña a la

¹⁰ El Observatorio Audiovisual Europeo a fines de 2023 emitió el informe *La protección de los menores en las VSP: verificación de la edad y control parental* en el que evalúa de qué manera los Estados han incorporado la obligación de las plataformas de incluir las herramientas de comprobación de la edad y de control parental.

El informe completo se encuentra en <https://rm.coe.int/the-protection-of-minors-on-vsps-age-verification-and-parental-control/1680af0788>

¹¹ Punto X.

¹² Reino Unido en la Ley de Economía Digital de 2017 incluye provisiones para proteger a los niños de contenido dañino en línea; Australia en la Ley de Servicios de Seguridad en Línea de 2021; Corea del Sur, a través de su Ley de Protección Juvenil de 2016, por nombrar solo algunas.



cuenta de un padre/madre o tutor; incorporar herramientas de verificación de edad previo al ingreso a las plataformas; proveer control de los padres, madres, o cuidadores, incluido el acceso al material visto por NNA y retener el material al que han accedido.

Que en Estados Unidos, diagnósticos que revelan que el diseño de las plataformas de redes sociales fomenta un uso adictivo entre los usuarios han llevado a la presentación de acciones judiciales contra las empresas que ofrecen estos servicios.¹³ Además, han dado lugar a la promulgación de leyes que prohíben la participación de menores de 14 años en redes sociales.¹⁴

Que las demandas judiciales mencionadas alegan que las plataformas cuentan con características de diseño que se aprovechan deliberadamente de las vulnerabilidades de los jóvenes, y que superan su capacidad de autorregulación en cuanto al tiempo que pasan en su plataforma. Estas características incluyen el "scroll infinito", notificaciones y alertas casi constantes, reproducción automática de Historias y Reels, características diseñadas para crear una sensación de perderse algo y mecanismos de recompensas variables intermitentes similares a los utilizados por las máquinas tragamonedas. Los litigios aspiran a que se declare la responsabilidad de las empresas en estas prácticas nocivas, que se les impida continuar con ellas, que se reparen los daños; y se financie la educación preventiva y el tratamiento de salud mental.

Que otra problemática incorporada por el Comité de los Derechos del Niño en la OG 25 es la exposición de NNA a juegos de azar y apuestas en línea: "Las oportunidades que ofrece el entorno digital desempeñan un papel cada vez más decisivo en el desarrollo de los niños y pueden ser fundamentales para su vida y su supervivencia, especialmente en situaciones de crisis. Los Estados partes deben adoptar todas las medidas apropiadas para proteger a los niños frente a todo lo que constituya una amenaza para su derecho a la vida, la supervivencia y el

¹³ Se destaca la demanda que enfrentan Meta Platforms Inc, Instagram Llc, Meta Payments, Inc y Meta Platforms Technologies Llc, presentada por fiscales generales de más de 33 estados de EE. UU. por el impacto en la salud mental de los y las usuarias jóvenes de su red social Instagram.

¹⁴ Online Protection for Minors Act, HB3.



desarrollo. Los riesgos relacionados con los contenidos, los contactos, las conductas y los contratos en ese ámbito abarcan, entre otras cosas (...) los juegos de azar”.¹⁵

Que esta problemática -denunciada por las audiencias ante la Defensoría del Público- también ha sido abordada por la Unión Europea, la cual, además de establecer mecanismos regulatorios enmarcados en su Directiva 1808/2018, ha guiado la modificación, adaptación y revisión de las normativas nacionales de los países miembros.

Que se registran importantes avances legislativos en Alemania, Australia, Bélgica, Canadá, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Italia y Reino Unido. Las regulaciones relacionadas con el mercado de las apuestas en línea establecen restricciones en ciertas franjas horarias donde es esperable la presencia de NNA o durante la emisión de contenidos que estén especialmente dirigidos a la niñez o adolescencia.¹⁶

Que a modo de ejemplo, podemos mencionar la normativa de los Países Bajos que prohíbe los anuncios de juegos de azar a personas menores de 24 años, para lo cual exige mecanismos de verificación de edad.¹⁷ Por su parte, Bélgica prohibió la publicidad relacionada con los juegos de azar en la televisión, la radio, el cine, las revistas, los periódicos, el espacio público y, a partir de 2025, los medios en línea, las redes sociales y los sitios web. Además, la normativa establece que la edad mínima para realizar apuestas en línea es de 21 años. Estos son solo algunos ejemplos de regulación de esta problemática.

Que recientemente se han presentado tres proyectos de ley que procuran regular la problemática del juego de azar en línea en nuestro país. Definen los alcances de la regulación de este tipo de publicidad según medios audiovisuales, según pautas horarias y criterios de públicos destinatarios y por tipo de soporte y/o prestador del servicio y el contenido. Todos aluden explícitamente a la necesidad específica de proteger a los NNA, ante lo cual reclaman sanciones

¹⁵ Apartado C.Derecho a la vida, a la supervivencia y al desarrollo, inciso 14.

¹⁶ Si bien incluimos este tema dentro del apartado de la protección de la niñez y adolescencia, es preciso aclarar que la normativa comparada extiende la protección a las personas adultas en función de los riesgos vinculados con la ludopatía, la ansiedad y otras patologías asociadas al juego. En ese sentido podemos mencionar la redefinición y ampliación de las competencias de los reguladores nacionales relacionados con los juegos de azar y las apuestas en línea, y el control respecto de horarios y medios en los que se prohíben, restringen o regulan las mencionadas promociones.

¹⁷ Un resumen de la normativa es publicada por el Gobierno de los Países Bajos en <https://www.government.nl/ministries/ministry-of-justice-and-security>



específicas a quienes incumplieran estas leyes. Algunos de ellos adjudican la aplicación de la regulación a Enacom, ya que reconocen la intersección entre las problemáticas de salud y las referidas a los medios de comunicación. Esto indica que la Defensoría del Público también tiene un papel que cumplir en la protección de los derechos en este campo.

Regulación de los influencers

Que mención aparte merece la regulación de los llamados “influencers”, una actividad que en nuestro país aún no tiene regulación específica a pesar de la gran cantidad de audiencia que muchos de ellos o ellas convocan.

Que un análisis de la legislación de los Estados miembros de la Unión Europea revela que muchos de ellos consideran a los influencers como proveedores de servicios audiovisuales a la carta y los regulan bajo las condiciones de la DSMA. Otras legislaciones otorgan un carácter distintivo a esta actividad. En todos los casos se establecen disposiciones especiales para proteger a NNA, tanto en lo que refiere a la publicidad como en cuanto a los contenidos que pueden resultar perjudiciales o inadecuados según las edades de desarrollo.

Que los temas que despiertan mayor preocupación son la promoción, muchas veces encubierta, de productos o servicios sin revelar claramente que se trata de publicidad; la exposición de contenido que no es adecuado para el público infantil, como lenguaje inapropiado, temas adultos o promoción de comportamientos peligrosos; la presión para el consumo de productos o para seguir determinadas tendencias de consumo; y la promoción de modelos de conducta no saludables o poco realistas, como la búsqueda obsesiva de la imagen corporal perfecta.

Que en Francia, por ejemplo, la ley define a los influencers como “personas físicas o jurídicas que, a cambio de una remuneración, utilizan su notoriedad entre su audiencia para promocionar bienes y servicios en internet”.¹⁸ Esta norma prohíbe la promoción de prácticas que pueden afectar la salud física o mental, las apuestas deportivas y los juegos de azar. Los influencers ya no tienen permitido promocionar suscripciones a pronósticos deportivos, y la

¹⁸ Ley n° 2004-575 del 21 de junio de 2004



promoción de juegos de dinero se limita a plataformas que restrinjan técnicamente el acceso a menores. El incumplimiento de estas normas conlleva sanciones que pueden llegar hasta los dos años de cárcel y multas muy elevadas. Por otra parte, se exige que las imágenes promocionales, como las de cosméticos, revelen si han sido retocadas o si se ha utilizado algún filtro para mejorar su aspecto. Los agentes de influencers también están regulados.

Que España reguló la actividad de los “usuarios de especial relevancia” (UER) y les impuso la obligación de inscribirse en el Registro Estatal de Prestadores de Servicios de Comunicación Audiovisual.¹⁹ Esta norma considera UER a quienes, con el objetivo principal de distribuir contenidos audiovisuales al público general, obtienen ingresos significativos derivados de su actividad en las plataformas digitales, con responsabilidad editorial sobre los contenidos que ofrecen y con la función de informar, entretener o educar.

Que les alcanzan todas las responsabilidades en materia de niñez y adolescencia y deben etiquetar sus contenidos por edades; también deben identificar de forma expresa la publicidad.

Que existen diversas experiencias regulatorias en esta área que son relevantes para el diseño de normativas y políticas públicas en el contexto local.

La protección de los derechos y la seguridad de las mujeres y personas LGTBTTIQ+

Que la violencia en entornos digitales afecta especialmente a las mujeres, lesbianas, trans y travestis, en razón de su género. Naciones Unidas ha definido a este tipo de violencia “como aquella que se comete y expande a través de medios digitales como redes sociales, correo electrónico o aplicaciones de mensajería móvil, y que causa daños a la dignidad, la integridad y/o la seguridad de las víctimas. Algunas formas de violencia digital son: monitoreo y acecho, acoso, extorsión, desprestigio, amenazas, suplantación y robo de identidad, así como abuso sexual relacionado con la tecnología, entre otras”.²⁰

¹⁹ Ley General de Comunicación Audiovisual, reformada en 2022

²⁰ ONU Mujeres 2020. “Violencia contra mujeres y niñas en el espacio digital lo que es virtual también es real”: Disponible en <https://mexico.unwomen.org/sites/default/files/Field%20Office%20Mexico/Documentos/Publicaciones/2020/Diciembre%202020/FactSheet%20Violencia%20digital.pdf>



Que esta modalidad de violencia es una continuidad de la que se ejerce en otros ámbitos y afecta la vida, la salud, integridad psicofísica, libertad personal y libertad de expresión, entre otros derechos. La gravedad de las consecuencias demanda una intervención estatal activa para su prevención.

Que las Directrices para la gobernanza de las plataformas digitales de la UNESCO enfatizan la importancia de que éstas implementen medidas especiales para proteger a mujeres, niñas y personas en situación de vulnerabilidad, así como a periodistas, artistas y defensores de derechos humanos y del medio ambiente. Estas medidas incluyen:

- a. Realizar evaluaciones periódicas de impacto en derechos humanos y de género en sus políticas, sistemas de moderación y enfoques algorítmicos, para identificar riesgos y ajustar políticas y prácticas.
- b. Utilizar tecnología de protección de la privacidad para permitir a investigadores externos acceder a datos internos y así identificar la amplificación algorítmica de la violencia de género en línea y otras formas de violencia.
- c. Crear equipos de ingeniería dedicados e inclusivos para desarrollar soluciones algorítmicas para la moderación y curación de contenidos.
- d. Desarrollar y poner en marcha mecanismos de retroalimentación comunitarios estructurados e inclusivos para combatir prejuicios de género y culturales en las nuevas tecnologías.
- e. Evaluar el impacto en los derechos humanos de sus sistemas y procesos para el tratamiento de editores independientes de noticias y contenidos periodísticos alojados en sus servicios.
- f. Garantizar la igualdad de trato de los medios de comunicación independientes en las plataformas digitales.
- g. Establecer procedimientos de protección contra el posible uso indebido de los mecanismos de reporte y moderación, especialmente para prevenir la censura de grupos vulnerables, mujeres, niñas, periodistas, artistas y defensores de derechos humanos y del medio ambiente.

Que nuestro país cuenta desde el año 2023 con legislación que protege los derechos humanos de las mujeres en el ámbito digital. La ley 27.736 (conocida como “Ley Olimpia”),



incorporó este tipo de violencia como una modalidad de violencia de género en la ley de Protección Integral de las Mujeres, ley 26.485.

Que la finalidad de esta ley es promover políticas públicas tendientes a eliminar la discriminación por razones de género y promover políticas de prevención, asistencia y acompañamiento a las víctimas de violencia de género, incluyendo, en este sentido, a la violencia digital.

Que la nueva ley define a la violencia digital como aquellas conductas u omisiones en contra de la mujer basada en su género que sea cometida o instigada por medio de las tecnologías de la información y la comunicación y que cause daños físicos, psicológicos, económicos, sexuales o morales tanto en el ámbito privado como en el público a ellas o su grupo familiar. Incluye las conductas que atenten contra su integridad, dignidad, identidad, reputación, libertad, y contra el acceso, permanencia y desenvolvimiento en el ámbito digital. También se incluye la obtención, reproducción y difusión, sin consentimiento de material digital real o editado, íntimo o de desnudez, y la reproducción en el ámbito digital de discursos de odio misóginos y patrones estereotipados sexistas o situaciones de acoso, amenaza, extorsión, control o espionaje de la actividad virtual, accesos no autorizados a dispositivos electrónicos o cuentas en línea, robo y difusión no consentida de datos personales. Igualmente la norma considera las acciones que atenten contra la integridad sexual de las mujeres a través de las tecnologías de la información y la comunicación (art. 4 inc. i).

Que la normativa establece distintas políticas públicas dirigidas a prevenir y combatir la violencia digital, que abarcan los aspectos sociales, educativos, preventivos, judiciales y de asistencia, para reducir o eliminar la brecha digital y para erradicar los distintos tipos de violencia en línea. Se incorpora la promoción de programas de alfabetización digital, buenas prácticas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación y de identificación de las violencias digitales, en las clases de educación sexual integral como en el resto de los contenidos en el ámbito educativo y en la formación docente (artículo 6).



Que la ley también incorpora previsiones tendientes a regular los derechos y garantías mínimas de los procedimientos judiciales y administrativos e incluye la posibilidad de que los jueces/zas ordenen a las empresas de plataformas digitales, redes sociales, o páginas electrónicas la supresión de contenidos que constituyan un ejercicio de la violencia de género digital (art. 12).

Que si bien están claras las obligaciones estatales en materia de violencia digital, la ley no define obligaciones para las plataformas digitales, tal como lo indican las Directrices de UNESCO. Por ello es preciso que el Congreso avance en la elaboración de normativas que materialicen los consensos de la comunidad internacional para la protección de los derechos humanos en el ámbito digital.

Que en efecto, en el reciente Informe Estadístico 2023 publicado en mayo de 2024 por la Oficina de Violencia Doméstica de la Corte Suprema de Justicia de la Nación, se consignan 239 denuncias por violencia digital contra las mujeres. Uno de los puntos que resalta el informe es que, debido a la “Ley Olimpia” es la primera vez que la OVD incorpora este tipo de denuncia que, hasta 2023, se encontraba distribuido entre los demás “tipos de violencias”. Incluso, el glosario del Informe 2023, cita el inciso i. del artículo 4 de dicha ley.²¹

Que a su vez, el derecho comparado cuenta con experiencias regulatorias que pueden ser de utilidad al momento de elaborar normativas sobre esta problemática que impongan obligaciones a las plataformas.

Que al igual que en las temáticas que se abordaron en los puntos anteriores, la Defensoría del Público tiene una función importante que cumplir en cuanto a la violencia de género digital. Como demuestran las denuncias detalladas en la presente resolución, esta institución es convocada de manera reiterada a intervenir respecto de la circulación de contenidos violentos, amenazantes, discriminatorios y especialmente misóginos dirigidos hacia mujeres y LGBTTTTIQ+ a través de medios digitales.

²¹ <https://www.ovd.gov.ar/ovd/archivos/ver?data=8783>



Que ello es así porque gracias a su vasta experiencia en la intermediación entre el público y los medios de comunicación, así como en virtud de su enfoque en la protección de los derechos humanos, la Defensoría cuenta con las competencias necesarias para abordar y gestionar eficazmente los casos de violencia digital. Además, su capacidad para promover el diálogo, adoptar medidas de reparación simbólica y emitir recomendaciones la posiciona como una institución clave en la aplicación de la ley Olimpia, y puede contribuir a la prevención y erradicación de la violencia de género en entornos digitales.

Que a modo de síntesis podemos decir que hasta aquí se identificaron las problemáticas del ámbito digital que mayor preocupación despiertan en cuanto a la vigencia de los derechos. La reseña de las experiencias comparadas de regulación normativa da cuenta de que cada vez son más los Estados que imponen obligaciones de protección de los derechos humanos a los actores de los ámbitos digitales. Estas experiencias resultan valiosas para:

- determinar qué plataformas digitales tienen un impacto significativo en la vida de las personas y, por lo tanto, deben estar sujetas a regulación.
- identificar las obligaciones específicas que deben imponerse a las plataformas digitales para proteger los derechos humanos. Esto puede incluir la implementación de políticas de privacidad sólidas, la protección frente a contenidos que generen violencia o discriminación, la promoción de la diversidad y la inclusión, la protección de la niñez y adolescencia frente a contenidos inadecuados o perjudiciales, y frente a las características de diseño de las redes sociales que inciden de negativamente en sus experiencias de consumo, entre otros.
- diseñar mecanismos efectivos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Esto puede incluir dotar de competencias a las agencias regulatorias existentes, así como la creación de nuevas autoridades especializadas en la regulación de los servicios digitales. En cualquier caso se destaca la necesidad de que cuenten con poderes de supervisión y sanción, así como la implementación de mecanismos de monitoreo y evaluación continuos.



- identificar mecanismos efectivos que permitan a los y las ciudadanos/as tramitar sus reclamos y obtener protección de sus derechos de manera rápida y eficiente promover la alfabetización digital para que puedan comprender y ejercer sus derechos en el entorno digital.

Que la complejidad de los desafíos actuales requiere un diseño de normativa sólida y efectiva. En el siguiente apartado se analiza la necesidad de contar con una Defensoría del Público con facultades ampliadas, que pueda servir como un mecanismo institucional que lleve adelante la promoción y defensa de los derechos en el ámbito digital y que pueda también desarrollar procedimientos adecuados de resolución de conflictos.

5. La necesidad de ampliar las competencias de la Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual hacia el entorno digital

Que con independencia de las definiciones que se adopten en cuanto a la autoridad regulatoria para el ámbito digital -que en cualquier caso debería cumplir los requisitos que establecen las directrices de UNESCO y con los estándares de los sistemas interamericano y universal de derechos humanos- el panorama expuesto hasta aquí demuestra que es crucial fortalecer la Defensoría del Público y extender su ámbito de actuación.

Que es preciso que la Defensoría pueda enfocarse en la promoción y defensa de los derechos en el ámbito digital, contribuyendo a la formulación de políticas efectivas y trabajando en colaboración con distintos sectores tanto públicos como no gubernamentales.

Que esto implica que la Defensoría adquiera nuevas competencias y adapte las que ya posee para proteger eficazmente los derechos en ese entorno. Concretamente y sin que el detalle resulte exhaustivo la Defensoría debe contar con competencias para:

1. recibir y tramitar presentaciones de las personas que participen en el ámbito digital y consideren que se han vulnerados sus derechos;
2. elaborar, en conjunto con las autoridades de educación, planes de alfabetización digital dirigidos a toda la población;
3. desarrollar investigaciones que sirvan de insumo para la promoción de legislación y políticas públicas de protección de los derechos en el ámbito digital;



4. generar espacios de diálogo permanente con los actores del ámbito digital para colaborar en y guiar la implementación de medidas, mecanismos y protocolos que garanticen los derechos humanos en línea;
5. implementar procesos de resolución dialogada de conflictos;
6. promover la adopción de medidas reparatorias de carácter simbólico;
7. solicitar la intervención de instancias administrativas o judiciales frente a vulneraciones graves o que requieran de ese tratamiento

Que con una autoridad regulatoria adecuada y una Defensoría del Público fortalecida, se asegurará un entorno digital más justo y equitativo. Estas medidas, alineadas con las directrices de UNESCO y los estándares vigentes en el ámbito interamericano y universal, contribuirán a proteger la libertad de expresión y otros derechos fundamentales en el entorno digital.

Por ello,

LA DEFENSORA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL

RESUELVE:

ARTÍCULO 1°.- Recomendar a las legisladoras y los legisladores de la Nación el urgente tratamiento y dictado de normativa cuyo objeto contemple la protección de los derechos humanos de las personas en las plataformas de intercambio de videos, de streaming y de redes sociales , teniendo en especial consideración la información y los análisis que son fundamento de la presente medida.

ARTÍCULO 2°.- Recomendar a las legisladoras y los legisladores de la Nación el tratamiento y dictado de normativa que amplíe las competencias de la DEFENSORÍA DEL PÚBLICO DE SERVICIOS DE COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL de modo tal que quede facultada para recibir y canalizar los reclamos, consultas y denuncias de quienes interactúan en las plataformas de intercambio de videos, de streaming y de redes sociales con el objeto de promover la protección de sus derechos en los términos establecidos en la Constitución Nacional, los Tratados Internacionales con jerarquía constitucional y las leyes nacionales.



ARTÍCULO 3°.- Solicitar a la Representación de UNESCO ante Argentina y a la Representación de UNESCO para América del Sur para que brinden apoyo técnico y participen del proceso de debate sobre la normativa propuesta en los artículos anteriores.

ARTÍCULO 4°.- Poner la presente Resolución en conocimiento de la COMISIÓN BICAMERAL DE PROMOCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL, LAS TECNOLOGÍAS DE LAS TELECOMUNICACIONES Y LA DIGITALIZACIÓN, con el objeto de hacer conocer la posición institucional de la Defensoría del Público en relación con lo expresado en el Artículo 1°.

ARTÍCULO 5°.- Convocar a un espacio de debate permanente en el marco de esta Defensoría del Público a universidades, centros de estudio, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil de todo el país sobre diagnósticos, estándares y reconocimientos legales en materia de derechos humanos a la comunicación, derechos de las personas usuarias, concentración comunicacional, acceso a la información, alfabetización digital y libertad de expresión.

ARTÍCULO 6°.- Convocar a las plataformas de intercambio de video, de streaming y de redes sociales que prestan servicios en Argentina a un diálogo sobre las medidas que implementan para garantizar en sus ámbitos los derechos vigentes en nuestro país.

ARTÍCULO 7°.- Instruir a la DIRECCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS Y ASUNTOS JURÍDICOS a implementar las medidas dispuestas en los artículos precedentes y a elaborar dictámenes específicos sobre las distintas temáticas abordadas en la presente Resolución en el marco de las competencias previstas en la Resolución 116/2016 de esta Defensoría.

ARTÍCULO 8°.- Remítase copia de la presente Resolución al Sr. Relator Especial sobre Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos; a la Relatora Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y expresión de las Naciones Unidas; y al Comité Intergubernamental para la Protección y la Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales que funciona en el ámbito de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación y Diversificación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en virtud del Artículo 23 de la Convención sobre la Diversidad de las Expresiones Culturales.



*Defensoría del Público de Servicios de
Comunicación Audiovisual*

ARTÍCULO 9°.- Regístrese, notifíquese, difúndase en la página web de este organismo y oportunamente archívese.

Fdo. : Miriam L. Lewin

Titular

Defensoría del Público de Servicios de Comunicación Audiovisual