Estándares para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en línea y una Internet libre y abierta

Una perspectiva latinoamericana para lograr procesos de moderación privada de contenidos compatibles con los estándares internacionales de derechos humanos

Julio 2020

OBSERVACOM
Observatorio Latinoamericano
de Regulación de Medios y Convergencia

Julio 2020

Organizaciones latinoamericanas
que firman la propuesta

OBSERVACOM
Observatorio Latinoamericano de Regulación de Medios y Convergencia

intervozes
coletivo brasil de comunicação social

idec
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor

CAinfo

TEDIC

PROLEDI
Libertad de expresión, derecho a la información y opinión pública

USUARIOS DIGITALES
conectados por nuestros derechos

desarrollo digital

IPANDETEC
CENTROAMÉRICA

Datos Protegidos

FLIP
FUNDACIÓN PARA LA LIBERTAD DE PRENSA

Datysoc
LABORATORIO DE DATOS Y SOCIEDAD

HIPER DERECHO

Colaboraron en la redacción de la propuesta
(a título personal):

Javier Pallero
Director de Políticas, Access Now

Joan Barata
Miembro de la Plataforma de Defensa de la Libertad de Información (España)

Andrés Piazza
Consultor, ExLACNIC, ExLACTLD

Guillermo Mastrini
Profesor Investigador en la Universidad Nacional de Quilmes (UnQ), Universidad de Buenos Aires (UBA), Conicet

Martín Becerra
Universidad Nacional de Quilmes (UnQ), Universidad de Buenos Aires (UBA), Conicet

Juan Ortiz Freuler
Investigador afiliado al Berkman Klein Center (2019-2020)

CC BY NC SA

Sobre licencia CC: https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/424842/mod_resource/content/1/licencias_creative_commons.html

Índice

Resúmen 4

Introducción 5

1. Alcance y carácter de la regulación 9
2. Términos y condiciones de servicio 11
3. Transparencia 14
4. Debido proceso 16
5. Derecho a defensa y apelación 19
6. Rendición de cuentas 21
7. Co-regulación y regulación 22

Resumen

El presente documento incluye recomendaciones sobre principios, estándares y medidas específicas de co-regulación y regulación pública para proteger las libertades de expresión, información y opinión[1] de los usuarios de plataformas y garantizar una Internet libre y abierta.

La propuesta incluye limitaciones al poder de las grandes plataformas en Internet (tales como redes sociales y motores de búsqueda) así como protecciones para dotar a los intermediarios de instrumentos adecuados para facilitar el ejercicio de la libertad de expresión.

Esta propuesta es compatible con los estándares internacionales de derechos humanos y toma en cuenta las asimetrías existentes, alcanzando a las grandes plataformas de Internet sin ser un freno u obstáculo para la innovación, la competencia o el desarrollo de *start-ups*, pequeñas empresas o iniciativas comunitarias, educativas o sin fines de lucro.

OBSERVACOM

1. En el documento deberá entenderse el concepto de libertad de expresión incluyendo el derecho a expresarse y difundir tanto ideas como informaciones y opiniones, así como el derecho a buscar y recibir informaciones, ideas y opiniones de toda índole.

Introducción

La creciente intervención de las grandes plataformas de Internet en los contenidos de sus usuarios mediante la adopción de términos de servicio y aplicación de políticas de moderación se ha instalado como un tema de preocupación en todo el mundo, en tanto se han constituido formas de regulación privada de espacios públicos que hoy son vitales para la deliberación democrática y el ejercicio de derechos fundamentales.

Es así que el "control privado" en Internet es considerado uno de los tres principales desafíos para la próxima década y una amenaza a la libertad de expresión" por los Relatores de Libertad de Expresión.[2] Para ellos, "una característica transformativa del entorno de las comunicaciones digitales es 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".[3]

Esta preocupación no es nueva. En múltiples ocasiones tanto organismos internacionales como organizaciones de derechos digitales han cuestionado estas prácticas y formulado recomendaciones para que las empresas realicen un cambio de políticas y prácticas para ajustarse a estándares internacionales de derechos humanos.[4]

A su vez, la Relatoría de Libertad de Opinión y Expresión de Naciones Unidas ha publicado varios informes subrayando esta problemática[5] y la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) ha observado desde hace años que "los intermediarios deben evitar que sus actividades provoquen o contribuyan a provocar consecuencias negativas sobre el derecho a la libertad de expresión" en sus acciones voluntarias de moderación de contenidos, las que "solamente deben considerarse legítimas cuando dichas restricciones no impidan u obstaculicen de manera arbitraria las posibilidades de expresión de una persona en Internet".[6]

2. Declaración Conjunta: Desafíos para la libertad de expresión en la próxima década del Relator Especial de las Naciones Unidas (ONU) para la Libertad de Opinión y de Expresión, el Representante de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE) para la Libertad de los Medios de Comunicación, el Relator Especial de la Organización de Estados Americanos (OEA) para la Libertad de Expresión y la Relatora Especial sobre Libertad de Expresión y Acceso a la Información de la Comisión Africana de Derechos Humanos y de los Pueblos (CADHP), 2019.

3. Ídem

4. Entre ellas, los Principios de Santa Clara

5. Regulación de contenidos en Internet, Relatoría Especial sobre la Promoción y Protección del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión, 2018

6. Libertad de Expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 111

También es creciente el interés de Gobiernos y Parlamentos –en entornos autoritarios pero también en democracias consolidadas– por regular su actividad y la distribución de contenidos mediante distintos tipos de normativas, particularmente regulando los contenidos difundidos en redes sociales. Pero la mayoría de estas iniciativas legales configuran soluciones que son desproporcionadas e incrementan el riesgo de violaciones al derecho a la libre expresión, en tanto asignan responsabilidades y obligaciones que convierten a las plataformas en jueces o policías privados sobre los contenidos de terceros que pueden circular en Internet.

Los aquí firmantes nos hemos opuesto a esas propuestas, y lo seguiremos haciendo. Pero creemos que el modelo de autorregulación que ha predominado hasta ahora presenta similares riesgos al efectivo ejercicio de derechos humanos básicos.

Unas pocas corporaciones han centralizado y concentran el poder de administrar la circulación, intercambio o búsqueda de informaciones y opiniones y ejercen este poder de manera arbitraria y sin ningún mecanismo de *accountability* a las instituciones garantes de derechos. Este escenario supone un riesgo al efectivo ejercicio de derechos. Un riesgo que va creciendo a medida que dicho puñado de empresas refuerza su posición dominante en el mercado y desarrolla tecnologías opacas para la gobernanza de la información. La trayectoria natural de este proceso eleva los niveles de alarma, y requiere de acciones urgentes para mitigar los riesgos que supone para el efectivo ejercicio de derechos y al desvirtuar la idea de una Internet descentralizada, libre y abierta por la que hemos luchado.

Frente a ese escenario polarizado de "autorregulación corporativa *vs* regulación autoritaria" varias organizaciones latinoamericanas creemos que es necesario y posible un tercer camino. El de construir una propuesta de 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, a la vez que respetuosa de los estándares internacionales de derechos humanos.

El poder de *gatekeepers* que tienen estas empresas sobre el flujo de información en Internet exige que las sociedades democráticas adquieran capacidades de garantizar a la población el efectivo ejercicio de los derechos y libertades reconocidos históricamente, así como el predominio del interés general y público.

La propuesta no pretende alcanzar a todos los intermediarios de Internet sino a cierto tipo de plataformas y 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. Esto incluye redes sociales, motores de búsqueda y plataformas de intercambio de videos, por ejemplo, aunque no a los servicios de mensajería.[7]

7. Es sabido que, en algunos casos, los servicios de mensajería funcionan como servicios de comunicación masiva, excediendo su función original de comunicación interpersonal. Sin

Se propone un principio de "regulación progresiva" en función del impacto que las medidas adoptadas por los intermediarios tengan sobre el ejercicio de derechos fundamentales en Internet, en especial la libertad de expresión. Esto es, que la regulación debería hacerse más estricta en el caso de grandes plataformas que, por su tamaño, alcance o posición de mercado, se han convertido en espacios públicos cuya masividad es cuasi monopólica y, por lo tanto, que dominan las opciones de deliberación y/o vías de acceso principales a la información en entornos digitales.

Atendiendo a sus especiales características, se busca crear un entorno normativo adecuado al funcionamiento y las características de Internet que incluyan mecanismos de autorregulación, co-regulación[8] y regulación pública, en el entendido que los desafíos que presenta el nuevo escenario digital (entre otras, la velocidad y el volumen de la información) no permiten aplicar soluciones únicas e iguales que en otros sistemas o soportes de información y comunicación.

Este documento no propone una legislación que determine qué contenidos pueden difundirse en Internet y cuáles no, ni obliga a las plataformas a moderar contenidos, sino que establece una serie de condiciones para que no se violenten derechos fundamentales de sus usuarios en el proceso de moderación privado que estas empresas ya realizan de modo inconsulto y opaco.

Para ello se incluyen propuestas sobre cuáles son los límites para la moderación de esos contenidos que esas plataformas ya realizan, de forma que sus términos de servicios, sus criterios y sus procedimientos sean compatibles con los estándares internacionales de derechos humanos, teniendo especialmente en cuenta la protección de las minorías y grupos vulnerables.

Una regulación democrática y equilibrada también debería proteger a las plataformas de las presiones ilegítimas de los gobiernos y otros actores. Por su rol de intermediarios, son claves para facilitar el ejercicio de estos derechos, y por ello la propuesta incluye recomendaciones para que los marcos normativos les permitan cumplir con ese papel de manera adecuada: no responsabilidad legal sobre contenidos de terceros o prohibición de obligarlos al monitoreo o supervisión genérica de contenidos son algunas de ellas.

La regulación privada en Internet se produce y agrava por un contexto de fuerte concentración de poder en unas pocas corporaciones multinacionales. La regulación pública sobre las actividades de las plataformas debería adoptar medidas antimonopolio para enfrentar el escenario de concentración y ausencia de competencia, pero no se incluyen en esta oportunidad. La simple

embargo, por sus características y funciones primordiales, y por la ausencia de moderación de contenido por parte de las empresas, estos servicios no son incluidos en la presente propuesta

8. Definida como el establecimiento, por ley formal aprobada por un Congreso constituido democráticamente, de lineamientos y resultados que deberán ser alcanzados por las empresas, con aplicación directa por parte de las mismas y un proceso de supervisión hecho por un organismo idóneo y con garantías de autonomía e independiente de gobiernos y empresas y con enforcement si no son cumplidas, también definido por ley

idea de que los principales espacios públicos de circulación de informaciones y opiniones son todos controlados por la misma empresa debería obligar a actuar los órganos antimonopolio.

Este documento no pretende dar respuesta a todos los desafíos que se presentan en materia de gobernanza de contenidos en línea, como en el tema de "desinformación", pero consideramos que el conjunto de estándares aquí propuestos en materia de transparencia, garantías procesales, límites a los términos de servicios, entre otros, tendrá un efecto positivo sobre estos problemas, al restringir las condiciones favorables a su difusión, establecer responsabilidades de las grandes corporaciones en el debate público y establecer un ambiente regulatorio adecuado para enfrentarlos de manera compatible con el derecho a la libertad de expresión. Soluciones más específicas para otros temas serán motivos de documentos complementarios.

Tampoco se incluyen en esta propuesta cuestiones importantes como las políticas y mecanismos para garantizar el pluralismo y la diversidad en Internet o respecto a temas tributarios. El documento se concentra en los temas relacionados a la gobernanza y moderación de contenidos, con principios de aplicación general. Las especificidades de ciertos servicios justificarán abordajes también específicos. Por ejemplo: para servicios de intermediación y publicación de bienes culturales, podrían ser adoptadas obligaciones positivas de protección y promoción de la diversidad cultural, en línea con la Convención sobre la Protección y Promoción de la Diversidad de las Expresiones Culturales de UNESCO.

Por último, las normas y el diseño institucional que se adopten deberán desarrollarse adecuadamente, teniendo en cuenta las necesidades de la regulación del mercado en continuo desarrollo, las características particulares del entorno digital en cada país y las necesidades específicas de América Latina, con la condición que se desarrollen en el marco de los estándares internacionales de derechos humanos.

El documento se organiza en los siguientes capítulos:

1. Alcance y carácter de la regulación
2. Términos y condiciones de servicio
3. Transparencia
4. Debido proceso
5. Derecho a defensa y apelación
6. Rendición de cuentas
7. Co-regulación y regulación

1 Alcance y caracter de la regulación

1.1 Esta propuesta de regulación alcanza a los proveedores de servicios online cuando actúan como intermediarios o plataformas de almacenamiento, búsqueda o intercambio de informaciones, opiniones, expresiones y otros contenidos generados por sus usuarios y que realizan algún tipo de curación o moderación de esos contenidos ("plataformas de contenidos"). Entre ellas: redes sociales, motores de búsqueda y otras plataformas de intercambio de textos, imágenes y videos. El documento excluye expresamente a servicios de mensajería.[9]

1.2 El sistema deberá estructurarse sobre la base de un modelo de co-regulación, donde las estructuras de autorregulación y de regulación pública se complementen[10] para formular soluciones legales, contractuales y técnicas que garanticen la libertad de expresión en línea, en equilibrio con otros derechos fundamentales. Los instrumentos de regulación y co-regulación[11] deberían ser el resultado de un proceso de deliberación multisectorial que tenga en cuenta los contextos locales y regionales.

1.3 Todas las plataformas deberían incorporar directamente en sus condiciones de servicio y normas comunitarias los principios pertinentes en materia de derechos humanos que garanticen que las medidas relacionadas con el contenido de terceros se guiarán por los mismos criterios que rigen para la protección de la expresión por cualquier medio.[12] Entre esos principios se incluyen: transparencia, rendición de cuentas, debido proceso, necesidad, proporcionalidad, no discriminación y derecho a defensa. Todas las plataformas también deberían garantizar el pleno respeto a los derechos al consumidor.

1.4 Las plataformas de contenidos que sean importante fuente de acceso a información y opiniones de interés público, de reconocida influencia en el debate público o autodefinidas como tales y/o importante penetración ("grandes plataformas de contenidos") deberían tener una regulación asimétrica respecto a otros proveedores del mismo campo, en atención a la importancia y el impacto que sus decisiones empresariales tienen sobre el debate público y el intercambio de información, opiniones y bienes culturales, así como al ejercicio de la libertad de expresión y el debate público, con efectos políticos, socia-

9. Es sabido que servicios de mensajería tienen se presentado como servicios de comunicación masiva en algunos casos, ultrapasando su función de comunicación interpersonal. Sin embargo, creemos que por sus características y funciones primordiales, y por no funcionar con moderación de contenido por las empresas, estos servicios no deben ser incluidos en esta propuesta

10. El diseño institucional y la división de responsabilidades se desarrolla en el capítulo 7 de esta propuesta

11. Por co-regulación entendemos un esquema donde los lineamientos generales y los resultados esperados en las políticas de las plataformas –para que sean compatibles con principios de derechos humanos– son definidos mediante un instrumento legal formal, nutrido de aportes multisectoriales, que debe ser aplicado directamente por las plataformas teniendo en cuenta los contextos locales y regionales. Un órgano idóneo, con garantías de independencia y autonomía, haría la supervisión de la aplicación de los parámetros por las empresas

12. Regulación del contenido en línea generado por los usuarios, Relatoría Especial sobre la Promoción del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión de Naciones Unidas, 2018

les y culturales. La definición de reconocida influencia y de importante penetración debe ser hecha por el órgano regulador legitimado con base en la realidad específica de cada país y su mercado de audiencia.[13]

1.5 El trato asimétrico no supone violar el principio de igualdad, ya que todas las plataformas de contenidos deben observar los principios y estándares mínimos de derechos humanos, pero una regulación inteligente es aquella que no pone cargas excesivas a actores que, por su desarrollo y características no pueden cumplirlas, considerando de manera adecuada y diferenciada a las grandes plataformas de contenidos, respecto de aquellas que sean de menor porte o estén direccionadas a finalidades específicas.[14]

13. Versiones anteriores del documento proponían la utilización de conceptos de competencia económica, como poder significativo de mercado, mercado relevante y sustituibilidad, pero preferimos una perspectiva respecto a su importancia en el acceso a la información, el ejercicio a la libertad de expresión y su influencia en el debate público, antes que de competencia. El objetivo central aquí es no imponer cargas desproporcionadas a actores con baja capacidad económica o que sean *start-ups* o aún actores de servicios de interés específicos con obligaciones que podrían convertirse en barreras a su entrada y permanencia, afectando la diversidad de servicios al alcance de los usuarios de Internet. Posiciones monopólicas u oligopólicas podrían agravar las exigencias, por su efecto todavía más grave sobre el debate público. La definición de importante penetración puede considerar, por ejemplo, el porcentaje de penetración respecto al total de usuarios o la cantidad de usuarios

14. Se busca establecer igualdad dentro de similares condiciones y aplicar obligaciones específicas solamente a cierto tipo de actores cuando, por sus circunstancias, tengan un rol preponderante en el discurso público además de capacidad de responder a requerimientos específicos. Lo anterior no supone negar la existencia de presupuestos mínimos para garantizar la protección de derechos humanos para la totalidad de las plataformas de contenidos (no discriminación, transparencia, etc.), incluso aquellas sin fines de lucro, las que tengan finalidad científica o educativa o aquellas que reúnen grupos reducidos y cerrados

2 Términos y condiciones de servicio

2.1 Los términos de servicio (TdS) de todas las plataformas de contenidos,[15] así como otros documentos complementarios (como guías o directrices de aplicación de contenidos) deberían estar redactados de manera clara, precisa, inteligible y accesible[16] para todos los usuarios en sus idiomas nacionales. En los servicios adecuados para niños, niñas y adolescentes, sin perjuicio de las limitaciones legales relacionadas a la capacidad para contratar,[17] es necesario que los términos y condiciones del servicio adopten un lenguaje que sea comprensible para este grupo de personas.

2.2 Todas las plataformas de contenidos deberían establecer e implementar TdS que sean transparentes, claros, accesibles y apegados a las normas y principios internacionales en materia de derechos humanos, incluyendo las condiciones en las que pueden generarse interferencias con el derecho a la libertad de expresión o a la privacidad de los usuarios.[18] En particular, el usuario debería ser informado de las condiciones que pueden llevar a la rescisión del contrato (bajada de cuenta, por ejemplo) así como la eliminación, desindexación o reducción significativa del alcance de sus expresiones y contenidos a partir de modificaciones unilaterales de algoritmos de curación.[19]

2.3 Ninguna plataforma de contenidos debería poder cambiar unilateralmente los términos de servicio y normas comunitarias, o aplicar términos nuevos, sin informar claramente al usuario de la justificación y sin obtener consentimiento explícito, bajo aviso razonable.[20] En cualquiera situación, los términos de servicio no deberían contener cláusulas abusivas, injustas o desproporcionadas.

2.4 Los usuarios mantendrán los derechos de autor (tanto morales como patrimoniales) que les reconozcan las leyes de su país de origen sobre el contenido publicado. Las plataformas deberían obtener cesiones de los derechos patrimoniales de autor por parte de sus usuarios individuales por medio de aceptaciones expresas, sin imponer condiciones abusivas ni que supongan un aprovechamiento de las asimetrías entre las partes.

2.5 En el proceso de moderación de contenidos, las restricciones derivadas de la protección de los derechos de autor sobre contenidos protegidos deberían considerar en todos los casos las limitaciones y excepciones reconocidas en

15. Idealmente, todas las grandes plataformas deberían unificar el vocabulario que utilizan en sus TdS, con el objetivo de facilitar el trabajo de usuarios, organizaciones de derechos digitales y reguladores.

16. Una buena referencia de accesibilidad está en las 'Web Content Accessibility Guidelines'

17. El supuesto de uso de las plataformas por parte de personas menores, su capacidad o incapacidad legal para comprender los términos de uso y las situaciones de efectivo control parental a la hora de aceptar las condiciones contractuales exceden el alcance de esta propuesta. De todas maneras, el lenguaje de redacción de los términos de uso debe tener suficiente claridad para ser comprendidos por niños, niñas y adolescentes

18. Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 112

19. Algoritmos que inciden sobre el proceso de priorización y moderación de contenidos

20. Acuerdo UE con Facebook, Google y Twitter en 2018 "Better social media for European consumers"

tratados internacionales y legislaciones nacionales, como usos justos ('*fair use*') y uso de extractos breves, especialmente para fines de críticas, denuncia social o para fines educativos. En particular, los filtros de carga o subida por eventuales violaciones a derechos de autor son inconsistentes con la prohibición de censura previa establecida en la Convención Americana de Derechos Humanos. Al usuario se le debe informar quien ha hecho la reclamación. El tratamiento de contenido apuntado como infractor debe seguir los tramites de notificación y contra notificación, como está previsto en el punto 4.8, especialmente considerando que las plataformas no deben ser responsabilizadas por contenidos de terceros (ver punto 4.9).

2.6 Los términos de servicios no deberían otorgar un poder ilimitado y discrecional a las grandes plataformas para determinar la idoneidad del contenido generado por el usuario[21]. En particular, los TdS que pudieran implicar limitaciones en el ejercicio de derecho a la libertad de expresión y acceso a la información de sus usuarios no deberían estar formulados de manera vaga o amplia, de tal forma que permitan una interpretación y aplicación arbitraria por parte de las plataformas.

2.7 Respecto a la curación o priorización de los contenidos generados por sus usuarios (en *news feeds*, resultados de búsqueda, servicios de acceso a noticias y otros similares), las grandes plataformas deberían:

A. Transparentar los criterios que utilizan los algoritmos para su ordenamiento, priorización, reducción de alcance o direccionamiento, explicitando los efectos para el usuario.[22]

B. No utilizar criterios discriminatorios ni que generen diferenciación injusta[23] que pudieran afectar de manera ilegítima la libertad de expresión y el derecho a la información de sus usuarios,

C. Proveer mecanismos de filtrado personalizados de manera clara, transparente, explícita, revocable/editable y bajo control del usuario, para que sean ellos quienes decidan qué contenidos quieren priorizar y cómo lo quieren hacer (por ej: orden cronológico).

D. Respetar el derecho del usuario a saber y definir cuáles de sus datos personales son recopilados y almacenados, y cómo se utilizan en el direccionamiento del contenido, respetando el principio de autodeterminación informativa.

2.8 La incorporación en sus TdS, por decisión propia de las grandes plataformas, de ciertas restricciones e incluso prohibiciones a la publicación de contenidos o expresiones generados por sus usuarios deben ser hechas con las siguientes limitaciones, de forma que sean compatibles con los estándares internacionales de derechos humanos:

A. Podrían prohibir, incluso mediante filtrado automático[24] aquellos contenidos

21. Última frase tomada del Acuerdo UE con Facebook, Google y Twitter en 2018 "Better social media for European consumers"

22. La obligación de transparencia sobre los algoritmos no debería implicar la vulneración de secretos comerciales ni de derechos de propiedad intelectual. Sin embargo, debe ser posible verificar los efectos de los algoritmos para el proceso de moderación a fin de evaluar su compatibilidad con estándares de derechos humanos. En este sentido, se puede atribuir a un grupo determinado de personas la función de auditar los algoritmos, incluyendo los definidos por aprendizaje de máquinas y/o inteligencia artificial, garantizando a los responsables acceso total bajo confidencialidad, que proteja secreto comercial

23. El concepto de diferenciación injusta (*unfair differentiation*) ha sido discutido por el Consejo de Europa en sus formulaciones sobre inteligencia artificial y decisión tomada por algoritmo, pero no hay un concepto claramente definido todavía. Uno de los desafíos incluidos en tal formulación es una consideración consistente sobre el significado de "justicia" o "injusticia"

24. Hay, actualmente, obligaciones legales de filtrado automático y filtros de subida que las plataformas están obliga-

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 tales como el abuso o explotación sexual de menores o la propaganda en favor de la guerra y toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituyan incitaciones a la violencia o cualquier otra acción ilegal similar contra cualquier persona o grupo de personas, por ningún motivo, inclusive los de raza, color, religión, idioma u origen nacional.[25]

B. Podrían restringir, como medida cautelar no definitiva, contenidos que, aún cuando no sean reconocidos como ilegales, ocasionen un daño grave, inminente e irreparable o de difícil reparación a otras personas, tales como: difusión no consentida de contenido sexual, violencia de género y de orientación sexual, o actos de violencia o crueldad explícita y excesiva o aberrante, o aún daños inminentes o irreparables a la salud pública o individual. En estos casos, la lista y definiciones de contenidos restringidos deberían ser incluidas en los TdS de manera taxativa, clara, precisa y considerarse, en el análisis de la medida a tomar, el contexto de la expresión publicada y que no sean utilizados en el marco de expresiones legítimas (contenidos educativos, informativos, para fines de crítica, denuncia u otros).

C. Contenidos tales como *cyberbullying* o consumo explícito y abusivo de drogas podrían ser restringidos para públicos específicos, como niños, niñas y adolescentes.

D. Cualquier otra medida de priorización o restricción a expresiones y otros contenidos generados por sus usuarios que la plataforma pudiera considerar –por razones comerciales u otras– "ofensivos", "inapropiados", "indecentes" y similares definiciones vagas o amplias que pudieran afectar ilegítimamente la libertad de expresión, las grandes plataformas deberían proveer mecanismos y avisos para que sean los demás usuarios –de manera voluntaria y en función de sus preferencias morales, religiosas, culturales, políticas u otras– quienes decidan a qué contenidos quiere tener acceso y a cuáles no[26]. Estos contenidos no deberían estar prohibidos, ni eliminados ni tener su alcance reducido por *default*, si no superan el test tripartito de legalidad, necesidad y proporcionalidad, lo que implicaría afectar de manera desproporcionada el derecho a la libertad de expresión de sus usuarios.

2.9 Los servicios que no sean concebidos y diseñados para uso de niños, niñas y adolescentes deben mantener medidas efectivas para restringir su uso por este público, promoviendo la divulgación activa y masiva de esta condición para que los niños y sus responsables tengan conocimiento.

das a cumplir. Sin embargo, en nuestra visión, muchas veces estas normas o directivas carecen de legitimidad, por cuanto contradicen los estándares internacionales y deberían ser modificadas

25. Redacción textual de la Convención Americana de Derechos Humanos, art. 13, inc. 5. Con los alcances e interpretaciones realizadas por los distintos órganos del Sistema Interamericano el alcance de esta disposición incluye cuestiones de género, orientación sexual y otros ("ningún motivo")

26. Debería procederse con cuidado con las restricciones ofrecidas al usuario de modo que contenidos con pensamientos divergentes y otras expresiones diversas no se pierdan totalmente de su campo de visión

3 Transparencia

3.1 Las plataformas deberían publicar en línea sus políticas de restricción y priorización de contenidos, en un lenguaje claro y en formatos accesibles, mantenerlas actualizadas a medida que evolucionen, y notificar los cambios a los usuarios según corresponda.[27] Los servicios a los cuales pueden acceder niños, niñas y adolescentes deberán considerar la utilización de lenguaje adecuado para este público.

3.2 Cuando se restrinja contenido en un producto o servicio del intermediario que permita desplegar un aviso cuando se intenta acceder a él, el intermediario debería desplegar un aviso claro que explique qué contenido fue eliminado y por qué.[28]

3.3 En las acciones de priorización de contenidos en línea accesibles al usuario (*feeds*, *timelines*, resultados de búsqueda y otros) debería ser claramente identificable la naturaleza comercial de las comunicaciones, el contenido patrocinado, así como la propaganda electoral o política, de forma clara, identificando al contratante y sin generar dudas acerca de su significado[29] y siendo transparente sobre los metadatos del contenido (precios, etc.). Las plataformas deben también ser transparentes sobre los vínculos que puedan existir entre ellas y las empresas que tienen sus productos o contenidos recomendados en sus servicios.

3.4 Las grandes plataformas de contenidos deberían informar a sus usuarios, de manera clara, explícita y accesible,[30] al menos sobre:

A. Qué tipos de contenido y actividades están prohibidos en sus servicios.
B. Cuáles son los criterios y mecanismos de curación y moderación de contenidos; Cuáles son de control directo del usuario y cuáles no. Cómo afecta la visibilidad de contenidos el algoritmo de curación de contenidos utilizado.[31]
C. En qué casos, cuándo y cómo aplica la automatización de remoción de contenidos.[32]
D. En qué casos, cuándo y cómo aplica la revisión humana de contenidos. En especial, qué criterios se utilizaron para adoptar decisiones teniendo en cuenta el contexto, la amplia variación de matices idiomáticos y el significado y las particularidades lingüísticas y culturales de los contenidos sujetos a una posible restricción.[33]

27. Principios de Manila

28. Ídem

29. Texto base: Acuerdo UE con Facebook, Google y Twitter en 2018 "Better social media for European consumers"

30. Para "permitir a los usuarios predecir con una certeza razonable qué contenidos los colocan en el lado peligroso de la línea" (Relatoría Libertad de Expresión de Naciones Unidas, 2018)

31. Por ejemplo, mediante paneles de transparencia en tiempo real, que permitan a los usuarios contrastar los contenidos a los que fueron expuestos con el universo total de historias publicadas durante un período de tiempo determinado, a fin de aumentar la comprensión pública sobre el funcionamiento del algoritmo

32. Regulación del contenido en línea generado por los usuarios, Relatoría Especial sobre la Promoción del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión de Naciones Unidas, 2018

33. Ídem anterior

E. Cuántos moderadores tiene, describiendo con detalle su perfil profesional (experiencia, especialización o conocimiento), su ubicación geográfica y su distribución de tareas (en atención a temática, zonas geográficas, etc.).[34]

F. Cuáles son los derechos de los usuarios respecto al contenido generado y publicado por sí mismos y las políticas aplicadas por la empresa al respecto.

G. Cómo son utilizados y cuál es el tratamiento que se hace de los datos personales de los usuarios, incluidos los personales y sensibles, para tomar decisiones algorítmicas que impacten sobre sus derechos.[35]

3.5 Los gobiernos y autoridades con poder de policía deberían tener el deber de informar sobre el modo en que estas autoridades se relacionan con las empresas sobre temas de moderación de contenido, incluyendo aspectos tales como:

A. Cuántos pedidos de datos de usuarios fueron hechos.

B. Qué motivos se argumentaron para justifica tales pedidos.

C. En qué marcos legales se apoyan las solicitaciones realizadas.

D. En qué casos se solicitaron medidas específicas de moderación de contenido tales como la remoción.

E. Cuál fue la respuesta de las empresas en cada caso.

F. Cuántas publicaciones fueron removidas o limitadas en su alcance y cuántas de ellas fueron rehabilitadas.

34. Sin perjuicio del respeto al derecho a la privacidad y al anonimato de los moderadores

35. Es un derecho de las personas tener acceso a esta información respecto al uso de sus datos personales, no solamente para ordenar o priorizar contenidos sino para que sea posible conocer cómo se toma cada decisión que tenga un impacto en la calidad de vida y en sus derechos fundamentales.

4 Debido proceso

4.1 En el diseño y la aplicación de sus políticas comunitarias sobre tratamiento de contenidos las plataformas deberían buscar que cualquier restricción derivada de la aplicación de los términos de servicio no restrinja de manera ilegítima o desproporcionada el derecho a la libertad de expresión[36] para lo cual deberán respetar los requisitos de búsqueda de una finalidad imperativa, así como de necesidad, idoneidad y proporcionalidad de la medida para alcanzar la finalidad perseguida.[37]

4.2 Los criterios para adoptar decisiones, para no afectar derechos humanos, deberán tomar en cuenta el contexto, la amplia variación de matices idiomáticos y el significado y las particularidades lingüísticas y culturales de los contenidos sujetos a una posible restricción.[38]

4.3 Además, en el análisis de las medidas de restricción de contenido aplicables en cada caso se deberían respetar los principios de proporcionalidad y progresividad, ponderando la gravedad del daño, su alcance, 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 con respecto a los beneficios que la restricción reportaría para la protección de otros derechos.[39]

4.4 Los usuarios tienen derecho a que las decisiones de restricción de contenidos hechas por las grandes plataformas se cumplan respetando el debido proceso,[40] en particular cuando e trata de medidas que podrían afectar su derecho a la libertad de expresión. Como principio general, y salvo casos excepcionales debidamente justificados,[41] las personas afectadas por una medida de restricción o interferencia por parte de las plataformas y, cuando proceda, el público en general, deben ser notificados de manera previa[42] sobre las medidas de restricción que les afecten,[43] siendo ofrecida la posibilidad de presentar contraargumentos o quitar voluntariamente el contenido publicado antes de la efectivización de una medida adoptada en forma unilateral por la plataforma.

4.5 En atención a los mencionados principios de necesidad y proporcionalidad, ante eventuales incumplimientos de los TdS las plataformas deberían adoptar medidas menos gravosas que la remoción u otras de similares

36. Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 112

37. Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 55

38. Tomado del Informe 2018 David Kaye (en el original hace referencia a recomendaciones de transparencia a las plataformas)

39. Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 54

40. El debido proceso implica, al menos, que se garantice la igualdad de trato, que las decisiones sean motivadas, que sea posible ejercer una defensa efectiva por parte de los usuarios afectados, la posibilidad de apelar las decisiones y una duración razonable de los procedimientos.

41. Ver 4.6

42. Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 115

43. La cita inmediata anterior de RELE (CIDH) expresa con claridad que la notificación previa debe ser interpretada como un requisito absoluto y que debe ser aplicada ¨cuando proceda¨. Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que pueden existir situaciones excepcionales que requieran accionar con celeridad (moderar contenidos, eliminar, etc.) y luego fundamentar

efectos, optando por mecanismos de advertencia o notificación, *flaggeo*, vinculación con información contrapuesta u otras.

4.6 Las medidas unilaterales más drásticas que fueran adoptadas sin cumplir con lo establecido en el punto 4.4 –tales como bajada de cuentas o perfiles, remoción de contenidos, u otras medidas que tengan un impacto similar de exclusión– deberían ser tomadas por las grandes plataformas solamente bajo las siguientes condiciones:

A. Cuando se tratara de intervenciones de gestión técnica no arbitrarias ni discriminatorias (como *spam*, cuentas falsas,[44] *bots* maliciosos o similares);
B. Cuando se tratara de duplicados o reiteraciones en "crudo" (no comentado o editado con fines periodísticos o informativos u otros fines legítimos) de otros contenidos y expresiones de evidente ilegalidad que ya fueron restringidos previa evaluación humana siguiendo los estándares antes mencionados;
C. Cuando se identificaran las siguientes situaciones:
   a. Las causales previstas en el punto 2.8 A;
   b. el cumplimiento de órdenes de autoridades competentes de baja inmediata y la consumación de delitos comunes ya tipificados en la legislación nacional;
   c. daño grave, inminente e irreparable o de difícil reparación a los derechos de otras personas como en los casos listados en el punto 2.8 literales B y C.

En todos estos casos, salvo cuando medien órdenes de autoridades competentes,[45] la plataforma debería proceder a la notificación inmediata posterior al usuario, con posibilidad de apelación para una eventual revisión de la medida en los términos del capítulo 5 de este documento. La decisión también debería notificarse al público en general, alcanzando al menos a los usuarios que hayan interactuado con ese contenido.

4.7 El filtrado y bloqueo de subida (*upload filters*) por parte de las plataformas sólo es legítimo y compatible con los estándares internacionales de derechos humanos cuando se trata de protección de la infancia y la adolescencia[46] o en las primeras dos condiciones descritas en el punto anterior. En caso contrario, debería ser considerado como un acto de censura previa, en los términos que establece la Convención Americana de Derechos Humanos.[47]

4.8 Cualquier otra medida de restricción de contenidos o expresiones que la plataforma pretenda adoptar ante un eventual incumplimiento de los TdS o de la denuncia de terceros (por ejemplo, respecto a una afectación del derecho de autor), el contenido cuestionado debería mantenerse a disposición del público en la plataforma hasta el momento en que se arribe a una decisión definitiva surgida de un proceso donde, luego de la notificación al usuario:

   a. se promueva la retirada voluntaria del contenido cuestionado o
   b. se garantice el ejercicio del derecho a defensa[48] permitiendo una contra-notificación con presentación de descargos, antes de tomar una decisión.

4.9 Ninguna plataforma de contenidos debería tener responsabilidad legal por contenidos

44. No se considerarán como falsas aquellas cuentas que sean utilizadas para la parodia o la sátira

45. En tanto no es responsabilidad de la plataforma

46. Convención Americana de Derechos Humanos, art. 13, inc. 4

47. Conforme ya hemos expresado anteriormente, se debe reconocer que hay, actualmente, otras obligaciones legales de filtrado automático que obligan a las plataformas. Sin embargo, en nuestra visión, estas son ilegítimas ante a los estándares internacionales y deberían ser modificadas

48. Ver sección 5

generados por terceros, en tanto no intervengan modificando o editando esos contenidos, ni se nieguen a ejecutar órdenes judiciales o de autoridades oficiales competentes e independientes, siempre y cuando dichas órdenes cumplan con garantías correspondientes de debido proceso legal e identifiquen el contenido a ser restringido y definan con claridad por qué el contenido es ilegal.

4.10 Las grandes plataformas de contenidos deberían ser consideradas responsables por acciones propias si censuran contenidos de interés público protegidos por el derecho a la libertad de expresión[49] y por sus acciones en la promoción activa de expresiones que pudieran afectar derechos de terceros, si se alejan de los estándares establecidos en el punto 2.8. También deberían ser consideradas responsables si no mantuvieren la debida diligencia con relación a contenido cuestionado judicialmente o para evitar o limitar acciones maliciosas coordinadas.

49. Entre estos no se incluyen piezas comerciales publicitarias, que deben ser entendidas como acción económica de las plataformas.

5 Derecho a defensa y apelación

5.1 Todas las plataformas de contenidos deberían explicar claramente a los usuarios por qué su contenido ha sido restringido, limitado o removido; o su cuenta o perfil suspendido, bloqueado o eliminado:

A. Las notificaciones deberían incluir, al menos, la cláusula específica de las normas comunitarias que se supone ha violado el usuario.
B. La notificación debería ser lo suficientemente detallada para permitir al usuario identificar específicamente el contenido restringido y debe incluir información sobre cómo se detectó, evaluó y eliminó o restringió el contenido o cuenta.
C. Las personas deberían tener información clara sobre cómo apelar la decisión.[50] [51]

5.2 Las plataformas de contenidos no deberían eliminar publicaciones u otro contenido generado por el usuario sin ser notificados, sin proporcionar una justificación clara y sin dar a los usuarios la posibilidad de apelar[52], de forma que puedan ejercer su derecho a defensa y prevenir abusos. En tal sentido, las plataformas deben proporcionar a los usuarios la oportunidad de apelar las decisiones de moderación de contenido, en las siguientes condiciones:

A. Los mecanismos de apelación deberían ser muy accesibles y fáciles de utilizar.
B. Las apelaciones deberían estar sujetas a revisión por una persona o panel de personas que no estuvieron involucradas en la decisión inicial y que no sea parte interesada.
C. Los usuarios deberían tener el derecho de proponer nuevas pruebas o material para ser consideradas en su opinión.
D. Las apelaciones deberían resultar en una pronta determinación y respuesta al usuario.
E. Toda excepción a las garantías de doble instancia consagradas en los estándares de debido proceso[53] debería ser claramente divulgada y compatible con el resto de los principios internacionales de derechos humanos.[54]

5.3 Los usuarios afectados por cualquier medida de restricción a su libertad de expresión como consecuencia de las decisiones de las plataformas, dependiendo de las regulaciones específicas de derecho interno, deben tener derecho a acceder a recursos legales para controvertir dicha decisión y mecanismos de reparación en relación con la eventual violación de sus derechos.[55]

50. Principios de Santa Clara

51. Principios de Manila – "La notificación sobre las decisiones de restricción de contenidos adoptadas por una plataforma deben, como mínimo, contar con las siguientes informaciones: Las razones por las que el contenido en cuestión incumple las políticas de restricción de contenido del intermediario. El identificador de Internet y una descripción de la presunta violación de las políticas de restricción de contenido. Los datos de contacto de la parte emisora o su representante, a menos que esto esté prohibido por ley. Una declaración de buena fe de que la información brindada es exacta"

52. Acuerdo UE con Facebook, Google y Twitter en 2018 "Better social media for European consumers"

53. Convención Americana de Derechos Humanos (San José de Costa Rica) artículo 8.2, inciso h

54. Principios de Santa Clara

55. Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión CIDH, 2013, párr. 115

5.4 En tal sentido, las plataformas de contenidos no podrán impedir que sus usuarios inicien acciones legales contra ellos en su país de residencia, lo que implicaría una denegación de su derecho a acceso a la Justicia[56] de forma subsidiaria o paralela a reclamos a través de los mecanismos de apelación interna. A tales efectos, el contrato celebrado entre el usuario con una plataforma de contenidos debe incluir expresamente que las controversias se regirán por la ley y la Justicia del país donde el usuario tenga su residencia habitual y no por el lugar donde estén ubicadas las oficinas[57] de la empresa responsable por la plataforma en cuestión.[58]

56. Acuerdo UE con Facebook, Google y Twitter en 2018 "Better social media for European consumers"

57. Acuerdo UE con Facebook, Google y Twitter en 2018 "Better social media for European consumers"

58. El tema de la jurisdicción posee una gran complejidad y fue objeto de numerosas observaciones y sugerencias en la consulta pública. la definición del alcance de los daños y de los remedios, y por la sobreposición de normas conflictivas sobre distintos temas. Este tema será objeto de un análisis y desarrollo más profundo en próximos documentos

6 Rendición de cuentas

6.1 Las grandes plataformas de contenidos deben publicar informes de transparencia que proporcionen información específica y desagregada acerca de todas las restricciones de contenido adoptadas por el intermediario, incluyendo las acciones realizadas ante peticiones gubernamentales, órdenes de tribunales, requerimientos de privados, y sobre la implementación de sus políticas[59] de restricción de contenidos.[60]

6.2 Las grandes plataformas de contenidos deberían emitir informes periódicos de transparencia sobre la aplicación de sus normas comunitarias que incluyan, al menos:

A. Datos completos describiendo las categorías de contenido del usuario que están restringidas (texto, foto o video; violencia, desnudos, violaciones de derechos de autor o de derechos de niños y adolescentes, etc.), así como el número de piezas de contenido que fueron restringidas o eliminadas en cada categoría, detalladas por país.[61]
B. Datos sobre cuántas acciones de moderación de contenido fueron iniciadas por un reporte (*flag*) de un usuario, un programa de reportes por usuarios de confianza (*trusted flagger program*) o por la aplicación proactiva de los estándares comunitarios (por ejemplo, mediante el uso de un algoritmo de aprendizaje automático).[62]
C. Datos sobre el número de decisiones que fueron apeladas efectivamente o que se determinó que se habían tomado por error.[63]
D. Datos que reflejen si la empresa realiza alguna auditoría proactiva de sus decisiones de moderación no apeladas, así como los índices de error que la empresa encontró.[64]
E. Datos agregados que ilustren las tendencias en el ámbito de la vigilancia del cumplimiento de las normas y ejemplos de casos reales o casos hipotéticos detallados que aclaren los matices de la interpretación y la aplicación de normas concretas.[65]

6.3 Sin perjuicio de reporte periódico de transparencia, las grandes plataformas deberían generar alertas de casos específicos como interrupción al servicio o comportamientos anómalos de solicitudes de remoción de contenido o de cuentas.

59. Principios de Manila

60. La información divulgada debe ser competitivamente neutral y se debe proceder con cautela respecto a secretos comerciales y procedimientos garantizados por propiedad intelectual

61. Principios de Santa Clara

62. Principios de Santa Clara

63. Principios de Santa Clara

64. Principios de Santa Clara

65. Regulación del contenido en línea generado por los usuarios, Relatoría Especial sobre la Promoción del Derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión de Naciones Unidas, 2018

7 Co-regulación y regulación

7.1 En tanto se trata de medidas que podrían afectar derechos fundamentales, los aspectos sustantivos de la regulación surgida de estos estándares deberían ser adoptados de manera previa y mediante ley formal, esto es, una ley aprobada por el órgano legislativo (Congreso, Parlamento, Asamblea Nacional o similar), previa consulta pública y abierta. Cuando sea necesario, las delegaciones de reglamentación en organismos de aplicación deberían estar cuidadosamente establecidas en la ley.

7.2 Las plataformas de contenidos no deberían depender de autorizaciones previas para su operación en un determinado país, pero deberían tener, al menos, la obligación de identificación de responsables legales y formas efectivas de comunicación y respuesta para los usuarios y las autoridades respectivas tales como una cuenta de correo electrónico, un formulario electrónico, o un medio equivalente.

7.3 Las plataformas de contenidos no deberían ser obligadas a monitorear o supervisar los contenidos generados por terceros, de forma genérica, a fin de detectar presuntas infracciones actuales a la ley o de prevenir futuras infracciones.

7.4 El funcionamiento de las plataformas de contenidos debería enmarcarse en un entorno de co-regulación adecuado a las características del ambiente digital, en los siguientes términos:

A. Los principios y estándares incluidos en esta propuesta –aprobados mediante un instrumento legal formal– deberían ser incluidos por las plataformas de contenidos en sus términos de servicio y otros documentos complementarios (como *guidelines*);
B. Las plataformas deberían aplicar estos principios y estándares sin intervención previa de organismos estatales;
C. La implementación de estas políticas deberían ser supervisadas por un organismo público especializado con perspectiva de defensa de la libertad de expresión –que opere con suficientes garantías de independencia, autonomía técnica y decisoria e imparcialidad, y que tenga la capacidad para evaluar los derechos en juego y ofrecer las garantías necesarias al usuario–[66] y tenga competencias para indicar la adecuación[67] de las mismas respecto al incumplimiento de A y B.
D. El órgano regulador puede ser creado especialmente para la función o ser adaptado a partir de órgano ya existente en el país que actúe en área afín, siempre que cumpla con las garantías del punto C. En cualquier caso, debería ser establecido por ley con tramitación ordinaria y tener recursos propios para su funcionamiento. Debería contar con un consejo multisectorial de carácter consultivo, con representantes de todos los sectores involucrados, incluyendo la sociedad civil.
E. En caso de no cumplimiento de las obligaciones de transparencia, debido proceso, derecho a defensa y otras, el organismo

66. En términos expresados en Libertad de expresión e Internet, Relatoría Especial para la Libertad de Expresión, CIDH, 2013, párr. 56

67. No supone imponer políticas o estándares de tratamiento de contenidos específicos a las plataformas

debería tener la suficiente capacidad de *enforcement*, pudiendo aplicar sanciones proporcionadas, de ser necesario. No obstante, aunque podría evaluar casos individuales que pudieran ser emblemáticos para el análisis de las políticas de las plataformas, no debería aplicar sanciones o tener decisión vinculante sobre los mismos, con excepción de autoridades independientes y especializadas que cumplan funciones cuasi-judiciales, como los organismos electorales.

F. El regulador debería tener el poder de exigir cualquier tipo de información granular que sea necesaria para cumplir con sus tareas de supervisión, y debe tener el poder de imponer multas u otras acciones correctivas cuando las plataformas no brindan esa información de manera oportuna.

G. Entre sus atribuciones pueden estar la realización de estudios nacionales y comparados, promoción dirigida a la población sobre sus derechos, además de cooperación con autoridades regulatorias independientes de otros países y acciones de cooperación con entidades de autorregulación de las empresas.

H. Por regla, la jurisdicción del regulador debería ser nacional, pero se pueden adoptar soluciones regionales, a partir de la aprobación de los parlamentos involucrados, si la legislación y las costumbres de la región son suficientemente consistentes y coherentes.

7.5 Los casos individuales donde hubiera una eventual violación concreta de los derechos de los usuarios y que no se resuelvan satisfactoriamente dentro de los ámbitos y mecanismos internos de resolución de controversias de las plataformas, deberían ser resueltos por órganos judiciales o similares organismos públicos independientes y especializados –del país donde el usuario tenga su residencia habitual– mediante un procedimiento abreviado, de trámite digital y notificación electrónica (*fast track*) con garantías de revisión posterior. Otras autoridades u organismos estatales que no cumplan con las características anteriores no deberían poder obligar a las plataformas la remoción o tratamiento específico de contenidos.

7.6 Debería promoverse la existencia –o fortalecimiento, si las hubiere– de las defensorías del público, de las audiencias, *ombudsman* o similares organismos de carácter no punitivo con el objetivo de defender y promover los derechos de las personas ante las plataformas, con competencias para recibir y tramitar denuncias en su representación, ante eventuales violación de derechos fundamentales tanto por plataformas como por organismos estatales, inclusive sobre casos individuales.

7.7 Sin perjuicio de lo anterior, las plataformas deberían disponer de adecuados y efectivos mecanismos internos y efectivos de apelación, así como instancias externas independientes a las empresas para la revisión de casos y políticas adoptadas.


OBSERVACOM
Observatorio Latinoamericano
de Regulación de Medios y Convergencia


intervozes
coletivo brasil de comunicação social


idec
Instituto Brasileiro de
Defesa do Consumidor


CAinfo


TE
DIC·


PROLEDI
Libertad de expresión, derecho a la
información y opinión pública


USUARIOS
DIGITALES
conectados por nuestros derechos


desarrollo
digital


IPANDETEC
CENTROAMÉRICA


Datos
Protegidos

Julio 2020