

# Violencia contra las mujeres en línea: ¿qué medidas deberían tomar los intermediarios?

Rafia Shaikh\*

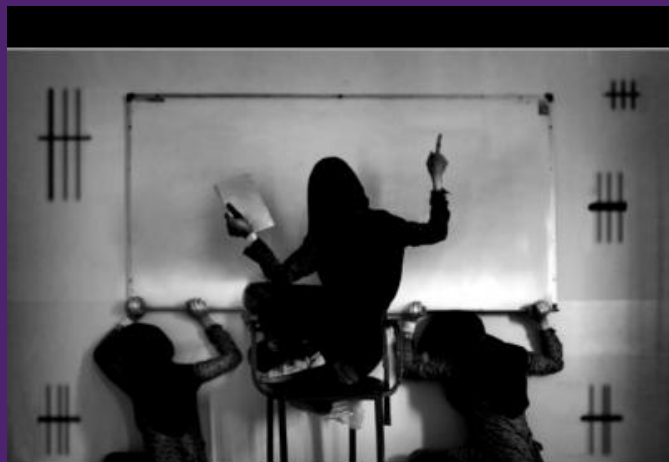


Imagen por Ghazaleh Ghazanfari usada bajo licencia Creative Commons

Durante las últimas dos décadas, internet ha ampliado las formas en que la gente se comunica, abriendo un nuevo medio de expresión, sobre todo para disidentes y minorías pero también para las mujeres en general, porque les no solo permite expresarse libremente sino que también las empodera económicamente. Los espacios en línea abiertos y en apariencia gratis dan sensación de seguridad. Sin embargo, ya no es un secreto que las mujeres están siendo atacadas por usar estos espacios en tanto que es cada vez más fácil para hackers y otros usuarios obtener nuevas identidades.

Si bien el acceso a internet para las mujeres está todavía muy por detrás del de los hombres, sobre todo en los países en desarrollo, cada vez más las mujeres que utilizan las redes sociales. Estas constituyen una parte fundamental del diálogo y la comunicación que

ocurre en internet; no solo ayudan a que las mujeres se conecten más allá de las fronteras, sino también les permiten participar en empresas a nivel transnacional, buscar oportunidades, tomar cursos en línea, involucrarse en el discurso político y social, y ser una parte real de esta red global.

Sin embargo, la tecnología también abrió la puerta a la violencia y la información se difunde a una velocidad sin precedentes. Estos sitios de redes sociales altamente transitados están siendo cada vez más objeto de escrutinio por no responder a las denuncias de usuarias por abuso y/o acoso. Aunque las empresas de tecnología no pueden contener los actos de violencia, sobre todo porque es difícil procesar a los abusadores y acceder a la justicia a través de las fronteras, sí podrían abordar y poner coto a las agresiones. Identificar a los acosadores tan solo no es suficiente porque no reduce el futuro acoso. Las corporaciones de tecnología deben proteger los derechos de los/as usuarios/as que realmente potencian a esas empresas, haciéndolas a su vez responsables de su seguridad.

*Si alguien que no conocía toda la historia lo vio, probablemente pensó que se trataba de una dulce historia de amor. Sin embargo, yo estaba inmersa en una historia de terror. Tan pronto como vi el video, salí corriendo a tomar pastillas para calmar mis nervios. – V., de Gorazde*

Sí, las redes sociales han ayudado a las mujeres a sentirse conectadas entre sí, formando fuertes sistemas de apoyo, pero también han sido las mujeres las que impulsaron las ganancias de estos sitios. Las mujeres envían más tuits, utilizan más la publicidad de Facebook y se involucran más en esos sitios. Sin embargo, a través de estas actividades, las mujeres enfrentan acoso y violencia en línea. Generalmente se cree que solo enfrentan acoso las mujeres que hablan sin reservas, las activistas y las feministas. Sin embargo, una usuaria nada más tiene que subir una foto suya o tener un nombre femenino para atraer acoso y comentarios sexistas e intimidatorios en línea.

De 4.000 casos de ciberacoso denunciados desde 2000, el 70% de las víctimas eran usuarias. Cada vez más las mujeres enfrentan amenazas sexuales y violentas en todos estos sitios. Un ejemplo reciente es el caso de **Camergate**, donde jugadores de todo el mundo enviaron amenazas de violación a una mujer desarrolladora de juegos. Aunque la comunidad de Camergate quiere prohibir cualquier participación femenina importante en el juego (aparte de que en todos sus juegos se sexualizaron los personajes femeninos), en las redes sociales la violencia y el acoso sexual en general no están dirigidos solamente a jugadoras o mujeres que hablan con franqueza. Es verdad que las mujeres que son más vocales, que opinan sobre cuestiones políticas o sociales, o que están calificadas en sus respectivas áreas atraen más acoso, pero ¿es seguro para aquellas que tratan

de pasar desapercibidas? ¿Es la falta de apoyo de los intermediarios y de los Estados lo que efectivamente fomenta el silencio de las mujeres en línea?

Los grandes nombres de la tecnología como Facebook, Twitter y otros, ¿están tomando medidas tangibles para responder a los abusos y amenazas que enfrentan las mujeres? Estas organizaciones, conocidas como intermediarios de internet, son los principales motores del desarrollo de la red, así como de la distribución de contenidos. Las empresas intermediarias alojan, localizan y buscan contenido y facilitan su distribución, según la definición de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (OMPI). Intermediarios como Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, WordPress y otros han ido creciendo en influencia en los últimos años.

En el último par de años, estas organizaciones han comenzado a responder a las peticiones de las víctimas. Sin embargo, aunque las políticas pueden haber mejorado, no tienen el foco puesto en las víctimas.

El **Programa de Derechos de las Mujeres** de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones inició una campaña en varios idiomas llamada *¿Qué haces contra la violencia hacia las mujeres?* en el marco de la campaña **¡Dominemos la tecnología!** en julio de 2014. En esa ocasión quedó demostrado que los intermediarios pueden desempeñar un papel importante en proporcionar seguridad a las mujeres y al mismo tiempo mantener los espacios en línea libres de abusos. La campaña se concentró en los tres grandes de internet (Facebook, Twitter y YouTube) y planteó demandas claras a estos intermediarios. Se pidió que las empresas asuman una posición clara en relación a la violencia contra las mujeres (VCM) en sus condiciones de uso de los servicios y se comprometan con diversos integrantes de la sociedad civil a buscar soluciones para poder contar con plataformas más seguras.

La etiqueta #mujeryviolenciaqhacestu de la campaña tuvo alcance mundial, con cobertura del *Washington Post*, *Time*, *Fortune*, *O Globo*, *Yahoo Francia* y el *New Indian Express*, entre otros medios. Aunque es demasiado pronto para evaluar si los intermediarios han tomado medidas a partir de la campaña, es importante destacar que la cobertura mediática generó una plataforma para llegar a los intermediarios de internet, para que estos puedan atender quejas y sugerencias referidas a la violencia contra las mujeres relacionadas con la tecnología.

Una de las principales herramientas que atrajo el interés de los medios y la participación del público fue el **boletín de calificaciones** de ¡Dominemos la tecnología! que se utilizó para calificar a los tres grandes en temas como denuncia y reparación de la violencia, transparencia e involucramiento con las partes interesadas. Estos boletines también se difundieron en el **Foro de Gobernanza de Internet 2014** en Estambul donde, gracias a su presentación oportuna, varias corporaciones se comprometieron a investigar más sobre género en los espacios digitales.

## Sí, nos dieron el botón de “Denunciar”; ¿y ahora qué?

Una nueva investigación desarrollada por Rima Athar para el proyecto **Basta de violencia: derechos de las mujeres y seguridad en línea** sobre “Acceso de las mujeres a la justicia: mejorar las políticas corporativas para terminar con la violencia contra las mujeres relacionada con la tecnología” (que se publicará en breve) examina con detenimiento problemas específicos y ofrece pautas para que los intermediarios de internet mejoren su respuesta a la VCM en línea. Rima identifica algunos problemas claros en el discurso de los representantes que hacen recaer la responsabilidad por la seguridad de sus usuarias en la policía, las órdenes judiciales y las propias víctimas.

Rima señala que, si bien es esencial contar con el apoyo de las fuerzas del orden y los tribunales, el debate no puede limitarse exclusivamente a esos términos; que la responsabilidad de los intermediarios no solo se equipara con sus obligaciones legales; que la responsabilidad de terminar con la VCM no puede recaer simplemente en los servicios del Estado y los particulares; y, lo más importante, que los intermediarios deben también asumir la responsabilidad de esta ecuación considerando que sus plataformas están siendo ampliamente utilizadas para la VCM.

La investigación identifica las siguientes violaciones cometidas a través de las plataformas de las redes sociales:

- Crear falsos perfiles de mujeres, a menudo para desacreditar, difamar y dañar su reputación.
- Difundir fotos/videos privados y/o sexualmente explícitos; a menudo con la intención de hacer daño, acompañados por chantaje.

- Páginas, comentarios, mensajes, dirigidos a las mujeres con odio por motivos de género (insultos misóginos, amenazas de muerte, amenazas de violencia sexual, etc.).
- Publicar información personal identificatoria, incluyendo nombres, direcciones, números de teléfono o direcciones de correo electrónico sin el consentimiento de la mujer involucrada.

Muchas empresas tienen un mecanismo para que las víctimas puedan denunciar los abusos, amenazas y hostigamiento que enfrentan en línea. Sin embargo, aunque el botón de “Denuncia” pueda dar consuelo a las víctimas/sobrevivientes, la efectividad de estos mecanismos es incierta. A menudo las mujeres informan no haber recibido respuesta alguna. También es difícil evaluar la efectividad y proponer mejoras a este mecanismo de denuncia porque los intermediarios no dan a conocer los procesos que siguen. ¿Capacitan a su personal en temas como sexualidad, leyes, género y derechos humanos? Esta falta de transparencia no favorece la confianza entre los intermediarios y las usuarias de estos espacios.

*Lo menos que podían hacer estas empresas era interactuar conmigo en ese momento y darme seguridad. Entiendo que cualquier persona puede presentar un falso reclamo, pero debería haber mecanismos para evaluar las quejas. Esta gente debería entender que yo soy la víctima. Después de evaluar la denuncia, lo que deberían hacer realmente es interactuar con la persona que reclama para informarle sobre cualquier acción concreta que tomen. Deberían facilitar todo el mecanismo, y no agregar pilas y más pilas de trabajo y carga para la parte demandante que ya está bajo presión y con depresión. Además, lo mínimo que Twitter tendría que haber hecho era ofrecerme una cuenta verificada, obviando la necesidad de cientos de quejas relacionadas con las falsas (suplantación) y abusivas cuentas en mi nombre, que estaban usando mi imagen y mis datos personales. – Baaghi, de Paquistán*

Durante la investigación, el equipo de APC exploró en profundidad las políticas de Facebook, Twitter y YouTube [pulsar sobre cada nombre para leer los estudios de caso] e identificó que estas empresas carecen de un contexto social a la hora de formular las políticas de regulación de contenidos y de privacidad con respecto a la VCM. Facebook y Twitter a menudo toman la desnudez como obscenidad, el odio por motivos de género como algo gracioso, categorizándolo como libertad de expresión, y también intervienen en la normalización de la violencia gráfica. Esta amplia investigación da ejemplos de casos en los que estas grandes corporaciones no lograron reconocer las diferencias cruciales entre el contexto social del contenido y cómo eso afecta, o puede afectar, a las víctimas/sobrevivientes.

Es necesario mencionar las políticas de YouTube, ya que brindan a sus usuarias el enfoque más holístico para abordar el abuso. YouTube tiene distinciones claras sobre lo que es contenido inaceptable: “No se debe publicar contenido violento ni morboso que pretenda ser escandaloso, sensacionalista o irrespetuoso”; y en cuanto a la violencia: “Si tu video pide a otras personas que cometan actos de violencia o amenaza a personas con actos de violencia graves, se eliminará del sitio”. La investigación de APC dice que la política de YouTube es “un ejemplo a destacar de transparencia y responsabilidad hacia los/as usuarios/as con respecto al contenido violento y abusivo”.

Aparte de exigir a los intermediarios que tomen en cuenta el contexto social y que comprendan las diferencias esenciales en cuanto a la violencia y el abuso relativo al género, a continuación se describen los puntos principales que Rima detalla y que enmarcan los cambios/inclusiones de políticas necesarios en la respuesta de los intermediarios a la VCM:

**Prohibir estrictamente la publicación de información privada, confidencial y/o identificatoria de otros/as con una definición clara de lo que constituye información privada y públicamente disponible. Los intermediarios deben tener obstáculos mínimos para eliminar páginas, publicaciones o contenido cuando existan preocupaciones relativas a la privacidad, en particular cuando viene acompañada de amenazas. Si las empresas no toman medidas, deben establecerse medidas de rendición de cuentas claras que requieran al menos una respuesta precisa a la persona demandante. En el informe se habla de un caso muy preocupante referido a una bloguera paquistaní, Baaghi, cuyo documento nacional de identidad, certificados de matrimonio, domicilios privados de los últimos 10 años y aún más información privada fueron publicados en línea, lo que terminó en un intento de asesinato contra la bloguera.**

Un punto importante señalado en este informe es el de abordar la inclinación hacia el idioma inglés en el mecanismo de denuncia. Si bien el contenido primario puede estar disponible en muchos idiomas, aparentemente el mecanismo de denuncia no lo está. Tampoco se sabe a ciencia cierta si el personal es capaz de procesar las solicitudes en varios idiomas. En un caso, S. de Sarajevo (Bosnia y Herzegovina) trató de denunciar un falso perfil en Facebook que fue creado para dañar su reputación. Terminó por solicitar la ayuda de [OneWorldSEE](#) para denunciar el perfil porque los formularios solo estaban disponibles en inglés.

- Promover la reforma del Tratado de Asistencia Jurídica Mutua para aumentar el acceso a la justicia en casos de VCM relacionada con la tecnología.
- Proporcionar una mayor transparencia y rendición de cuentas de las acciones (o falta de) referidas a reclamos de contenido y privacidad debido a que, en muchos casos, las mujeres informaron que no tuvieron respuesta alguna o tan solo una respuesta automática.
- Proporcionar una mayor transparencia y rendición de cuentas públicas de los departamentos y el personal encargados de atender los reclamos de contenido y privacidad.
- Reservarse el derecho de cancelar cuentas específicamente en casos de acoso, odio y abusos relativos al género.
- Eliminar de los sistemas contenido individual (fotos, videos, tuits) en su origen.
- Y, por último, “colaborar con expertos/as en género, sexualidad y derechos humanos para hacer aportes a la formulación de políticas, capacitación del personal y el desarrollo de programas de educación/prevención”.

Estos casos de estudio, junto con sugerencias de políticas tanto para los intermediarios de internet como para las empresas de telefonía de los gobiernos locales, crean un marco sólido para empezar a abordar la violencia contra las mujeres en línea. Mientras que la comunidad aplaude el apoyo creciente de los sitios de redes sociales hacia las víctimas, todavía queda mucho camino por recorrer antes de que los espacios en línea sean verdaderamente libres para las mujeres, para no tener que pedirles que mantengan sus cuentas privadas o que miren antes de expresar sus opiniones.

Esto, sin embargo, no se puede lograr únicamente con la participación de los intermediarios por sí solos. Estas empresas tendrán que incluir también a grupos de derechos de las mujeres, investigadores/as de género, usuarios/as y sociedad civil, junto con, por supuesto, el gobierno y cuerpos policiales y judiciales para crear un enfoque integral del problema. El involucramiento de la sociedad civil y los/as usuarios/as es esencial: el año pasado, Twitter introdujo una actualización importante que implica que un “bloqueado” puede ver la línea de tiempo de la persona que lo ha bloqueado, lo que en esencia elimina el aspecto más importante del bloqueo, según algunos comentaristas.

Los intermediarios a menudo intentan proteger a las víctimas/sobrevivientes sin contar con los aportes de los/as usuarios/as o sin tener en cuenta los contextos sociales. La desconfianza de las mujeres hacia estas empresas es cada vez mayor debido al persistente fracaso de los intermediarios en reconocer la VCM en línea, su arrogancia al brindar supuestos espacios libres, su falta de respeto a los derechos de las mujeres y una larga historia de justificar la violencia en nombre de la libertad de expresión. Este marco puede facilitar algunas medidas primarias para salvaguardar a la mayoría que utiliza estos servicios.

\* Rafia Shaikh es una periodista especializada en tecnología que trabaja actualmente como asociada en investigación y comunicaciones de la Fundación de Derechos Digitales, cuyo foco son los derechos de las mujeres, la gobernanza de internet y la seguridad digital. Dedicó sus fines de semana a traducir y “romanizar” distintos idiomas.



### Artículos relacionados

- [La investigación fue una revelación para mí \(Gul Bukhari\)](#)
- [Lo virtual es real: intentos de establecer un marco legal ante la violencia relacionada con la tecnología en un universo descentralizado \(Lamia Kosovic\)](#)
- [El mapeo como estrategia para develar la violencia contra las mujeres en línea \(Dafne Sabanes Plou\)](#)
- [Proteger el derecho a la libertad de expresión: estrategias de sobrevivientes de violencia contra la mujer relacionada con la tecnología \(Bianca Baldo\)](#)
- [Aplicaciones desde y para las mujeres \(Florencia Goldsman\)](#)

---

Fuente: [GenderIT.org](#) ♀ 10 de diciembre de 2014 ♀ [www.genderit.org/es/node/4233/](#)