

## Estándares de regulación para las plataformas que soportan contenidos

Con el título “Estándares para una regulación democrática de las grandes plataformas que garantice la libertad de expresión en línea y una Internet libre y abierta” deferentes organizaciones iberoamericanas hicieron público en julio de 2020 un documento<sup>1</sup> de propuestas de regulación que alcanza a los proveedores de servicios online como redes sociales, motores de búsqueda y otras plataformas de intercambio de textos, imágenes y videos, excluyendo expresamente los servicios de mensajería

Sus principales planteamientos son los siguientes:

- Las medidas relacionadas con el contenido de terceros en las plataformas se guiarán por los mismos criterios que rigen para la protección de la libertad de expresión por cualquier medio.
- Son principios básicos transparencia en los procesos, rendición de cuentas, proporcionalidad, no discriminación, derecho a defensa y respeto a los derechos de los consumidores y usuarios.
- Las 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.
- 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.
- Los términos de servicio (TdS) de todas las plataformas de contenidos, así como otros documentos complementarios (como guías o directrices de aplicación de contenidos) deberían estar redactados de manera clara, precisa, inteligible y

---

<sup>1</sup> <https://www.observacom.org/wp-content/uploads/2020/09/Estandares-regulacion-grandes-plataformas-Internet.pdf>

accesible para todos los usuarios en sus idiomas nacionales, especialmente cuando los usuarios son menores o grupos que requieren de mayor nivel de comprensibilidad.

- 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. Tampoco deberían contener cláusulas abusivas, injustas o desproporcionadas.
- 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.
- Los TdS que pudieran implicar limitaciones en el ejercicio de derecho a la libertad de expresión y acceso a la información de los 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.
- Respecto de los contenidos generados por sus usuarios, las grandes plataformas deberían informar con transparencia sobre los algoritmos y la moderación; no utilizar criterios discriminatorios; proveer mecanismos de filtrado en destino; respetar el derecho del usuario a conocer y consentir o no el uso de sus datos personales, respetando el principio de autodeterminación informativa.
- Posibilidad de prohibir, incluso mediante filtrado automático, aquellos contenidos clara y manifiestamente ilegales reconocidos como limitaciones legítimas a la libertad de expresión. También de restringir contenidos nocivos de acuerdo con los criterios de legalidad, necesidad, proporcionalidad e información.
- 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

- Las grandes plataformas de contenidos deberían informar a sus usuarios, de manera clara, explícita y accesible, al menos sobre qué tipos de contenido y actividades están prohibidos en sus servicios; cuáles son los criterios y mecanismos de curación y moderación de contenidos; cuáles son de control directo del usuario y cuáles no.
- Las personas afectadas por una medida de restricción, remoción o interferencia por parte de las plataformas y, el público en general, deben ser notificados de manera previa sobre las medidas, 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.
- Las plataformas de contenidos no deberían tener responsabilidad legal por contenidos 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.
- 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 y por sus acciones en la promoción activa de expresiones que pudieran afectar derechos de terceros. También deberían ser consideradas responsables si no mantuvieron la debida diligencia con relación a contenido cuestionado judicialmente o para evitar o limitar acciones maliciosas coordinadas.
- El contrato celebrado entre el usuario con una plataforma de contenidos debe incluir expresamente que las controversias se registrarán 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.
- 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.

- 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.
- El funcionamiento de las plataformas de contenidos debería enmarcarse en un entorno de corregulación adecuado a las características del ambiente digital, en los siguientes términos:
  - 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);
  - Las plataformas deberían aplicar estos principios y estándares sin intervención previa de organismos estatales;
  - 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.
  - 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
  - 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.
  - En caso de no cumplimiento de las obligaciones de transparencia, debido proceso, derecho a defensa y otras, el organismo 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.