



¿Es posible regular las redes sociales?

Algunos apuntes

MARTÍN ARIEL GENDLER (CONICET/IIGG-UBA/UNPAZ)
13 DE ABRIL DE 2022

Desde los inicios de Internet, se han barajado y desplegado diversas opciones de regulación de las tecnologías digitales que componen la Red de Redes. Desde hace más de una década, las plataformas de redes sociales son los principales actores del ecosistema digital, tanto en lo que respecta a comunicación, como a entretenimiento, información, generación de comunidad, entre muchos otros. Pese a la creencia del sentido común, las plataformas se encuentran fuertemente reguladas, aunque quizás de un modo perfectible. El presente artículo realiza un recorrido genealógico respecto a estas cuestiones centrándose en el reciente debate sobre la regulación de las redes sociales en nuestro país, y desplegando algunas observaciones y recomendaciones.

Un poco de historia

Originalmente, si bien la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados (ARPA) de los EEUU era oficialmente la encargada de la regulación de la red, en los hechos esta se regía por un modelo de usos y costumbres escritos llamados *netiquettes* que reglamentaban las situaciones en base a mecanismos de confianza entre los escasos usuarios de la red. Con el inicio de la comercialización de Internet a inicios de la década de 1990, a causa del crecimiento exponencial de usuarios y la aparición de la web, surgieron las primeras problemáticas en lo que respecta al comercio electrónico, los derechos de propiedad intelectual y la ciberseguridad. Esto condujo a que se empezaran a discutir posibles modelos de regulación, debates en los que se terminó decantando por un *modelo de autorregulación*.¹ En pocas palabras, en sintonía con los postulados neoliberales y las ideas de un “ciberespacio libre de reglas” reinantes en la época, al asociarse a Internet y las tecnologías digitales con el progreso y la innovación, se postulaba que cualquier intromisión estatal podría ser contraproducente para la creación, despliegue y/o labor cotidiana de las tecnologías, pudiendo entorpecer su “misión” de digitalizar la sociedad y llevarla a nuevos niveles de avance tecnológico. Por tanto, el Estado debía ocupar un rol de “facilitador” en torno al despliegue de infraestructura y a asegurar los marcos de la competencia, confiando en que los criterios y reglas de las empresas creadoras de tecnologías serían “los más idóneos”.

Este andamiaje discursivo marcó a fuego la década de los 2000, modulando fuertemente el surgimiento y avance de las distintas plataformas que se fueron creando como Facebook, Twitter e influyendo en algunas previas como Google o Amazon. De este modo, Internet, y sus nuevas estrellas, las plataformas, eran así vistos como un “caos creativo”, un espacio público de libertad cuasi absoluta, un “espíritu anárquico” que no requería de regulación alguna. Sin embargo, lejos de ser un espacio sin regulación, las tecnologías digitales y la Red de Redes por ellas compuesta se encuentran fuertemente reguladas. ¿Pero cómo?

1 Vercelli, A. (2015). Repensando las regulaciones de internet. Análisis de las tensiones políticas entre no-regular y re-regular la red-de-redes. *Chasqui* (129). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5791919.pdf>

¿Quién regula Internet y las plataformas?

La primera regulación es la del código técnico de las tecnologías digitales, el cual indica en los hechos las posibilidades que estas les presentan a los usuarios. Toda tecnología ya lleva en su programación los criterios y reglas respecto a qué podrán hacer las personas con ellas. Lejos de basarse en estándares técnicos de eficiencia, esas reglas conllevan la materialización de valores subjetivos, objetivos y modelos de negocio. Un caso paradigmático es la negativa de Facebook de incorporar un botón de “no me gusta” como reacción a las interacciones que tienen lugar en dicha plataforma. De esa manera, solo nos da la posibilidad de utilizar algunas de las “reacciones” prefijadas y no otras, y casi todas las disponibles sostienen un carácter de positividad con el que se busca asociar a esta red social. De esta forma se codifica la sociabilidad, interacciones y posibilidades que se pueden realizar,² lo cual se exagera al incluir en la ecuación a los algoritmos de perfilamiento y personalización. Cabe destacar que, si bien estas reglas del código orientan y conducen las acciones posibles, lejos están de determinarlas: siempre existen espacios de fuga para realizar acciones, creaciones y apropiaciones no pensadas de antemano por los diseñadores.

La segunda regulación refiere a los “Términos y Condiciones” que las empresas despliegan como primera condición para el uso y disfrute de las tecnologías digitales y plataformas: largos documentos que solo un pequeño porcentaje de los mortales revisa, que pueden ser modificados sin previo aviso y cuya aceptación termina siendo fundamental para poder participar y “ser parte”, así como no perder las “inversiones” realizadas en interacciones, imágenes, tiempo, contactos.

La tercera regulación, se puede identificar en las normativas “tradicionales”, leyes, decretos, resoluciones, etc., que se aplican a las plataformas desmitificando la afirmación respecto de que estas “se encuentran fuera de toda ley”. Si bien los términos y condiciones de las plataformas se rigen en base a lineamientos de las propias empresas, estos también se encuentran modulados por las regulaciones existentes.

2 Van Dijck, J. (2016). *La cultura de la conectividad: una historia crítica de las redes sociales*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Sin embargo, vale destacar dos cuestiones. En primer lugar, la gran mayoría de las normas que regulan las plataformas fueron ideadas siguiendo el espíritu de autorregulación de las tecnologías previamente descripto. Es decir, mayormente se desplegaban como forma de defensa de las plataformas y su carácter innovador y no intentando poner el acento en realizar un control o supervisión de sus prácticas. Las leyes de responsabilidad de intermediarios son casos típico-ideales de esto al mayormente proteger a la empresa de las acciones de sus usuarios que pudieran transgredir el texto legal.³

En segundo lugar, las influencias de las regulaciones tradicionales en los términos y condiciones, casi en su totalidad, corresponden a normativas de los países donde las plataformas y servicios tienen su casa matriz, principalmente los EE. UU. Solo en pocos casos las empresas modifican sus términos y condiciones de acuerdo con alguna normativa nacional de, por ejemplo, países periféricos.

Cambridge Analytica y el fin del enamoramiento

Un hecho que sin dudas ha generado fuertes efectos en lo que respecta a la contemplación de las plataformas y redes sociales ha sido el llamado “escándalo de Cambridge Analytica”, surgido en 2017 tras el triunfo de Donald Trump en las elecciones presidenciales de los EE. UU., en relación con otros hechos como el Brexit, el “no a la paz” en Colombia, y el posterior triunfo de Jair Bolsonaro en Brasil. Las revelaciones de las investigaciones periodísticas y su discurso respecto de la influencia de las plataformas y sus sistemas de personalización y perfilado algorítmico en los procesos electorales catapultaron una serie de investigaciones y suspicacias que generaron fuertes cuestionamientos. En este sentido, el espíritu de la autorregulación empezó a ser dejado de lado y comenzó a postularse la necesidad de mayor involucramiento estatal al respecto, mayor transparencia de las plataformas y mayores controles sobre su operatoria. Sin embargo, en muchos casos, esta nueva posición también pasó a radicalizarse señalando a las pla-

3 La mayoría de este tipo de regulaciones, en especial la de los EE. UU., designan una “bahía segura” en la cual las plataformas se encuentran protegidas de ser vistas como responsables de actos ilegales realizados por sus usuarios, como por ejemplo infringir las normas de propiedad intelectual, siempre y cuando hayan operado tras ser notificadas de estas prácticas.

taformas como manipuladoras cuasi totalitarias de la opinión pública, casi eliminando todo resquicio de la agencia y voluntad del sujeto.

En este nuevo “espíritu de época” numerosas regulaciones, grupos de trabajo y acciones empezaron a diagramarse para incrementar los controles y supervisión respecto de las prácticas, accionares y efectos de las plataformas de redes sociales. El caso más claro es el de la Unión Europea (UE). Ya desde 2018 esta comunidad política incluyó contemplaciones sobre las plataformas en su nuevo Reglamento General de Protección de Datos Personales, a la vez que empezó a apuntar a un tópico considerado como central: la desinformación circulante en redes sociales vista como una amenaza para la democracia. Para esto, la UE generó un “Código de buenas prácticas contra la desinformación” intentando establecer compromisos de transparencia e inquiriendo a las empresas el cierre de cuentas falsas y desmonetización de quienes generen o difundan noticias falsas. Al acuerdo adhirieron Facebook, Google, Twitter, entre otras. Asimismo, el mismo año se emitió en Francia una ley para luchar contra las noticias falsas en campañas electorales.

Estos hechos catapultaron una serie de foros y debates, generando al año siguiente el Pacto por la Información y la Democracia, movilizado por Reporteros sin Fronteras en el marco de la Asamblea de las Naciones Unidas. Este acuerdo instó a defender derechos como la libertad de expresión, acceso a la información y privacidad, apuntando principalmente a las plataformas y obteniendo la adhesión de más de 30 países de todo el mundo. Cabe también destacar la “Guía para garantizar la libertad de expresión frente a la desinformación deliberada en contextos electorales” emitida por la Relatoría Especial para la Libertad de Expresión de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, complementando el impulso. Durante 2020, en el contexto de la pandemia del COVID-19, este movimiento se profundizó, se desarrolló la noción de “infodemia” y se emitió un documento en el cual se instaba a mejorar los procesos de transparencia de las plataformas y fortalecer la regulación sobre ellas en defensa de la democracia.

De este modo, se puede observar cómo, tras Cambridge Analytica, la autorregulación fue reemplazada por una tendencia hacia una fuerte regulación y control de las plataformas. Se abona así un nuevo tipo de andamiaje discursivo que apunta a señalar que las plataformas se han “excedido en su accionar” generando perjuicios al espacio de “caos

creativo” de Internet y que por tanto hacen necesaria la creación de regulaciones que controlen sus prácticas, principalmente respecto a la desinformación.

Argentina y la regulación de Internet y las plataformas

Nuestro país dispone de un largo y complejo andamiaje legal respecto de Internet y las tecnologías digitales. Algunas de las principales leyes son el Decreto N° 554/97, que declaró de interés nacional el acceso de todos los habitantes a Internet, la Ley N° 25326/2000 de Protección de Datos Personales, la Ley N° 25690/2003 de Proveedores de Internet, la Ley N° 26032/2005, que incluyó a la actividad en Internet dentro de la garantía constitucional de la libertad de expresión, la Ley N° 27078/2014 “Argentina Digital” y el Decreto N° 236/2015 que la fusionó de hecho con la Ley N° 26522 de Servicios de Comunicación Audiovisual, la Ley N° 27275/2017 de Derecho de Acceso a la Información Pública, entre muchas otras.⁴ A estas se suman planes y políticas públicas, fallos y sentencias judiciales previos, normativas e impulsos a la creación de contenidos y servicios informáticos, observatorios de Big Data e Inteligencia Artificial, diversas consultas públicas junto a los fallidos intentos por actualizar la Ley de Protección de Datos Personales, por crear una Ley de Intermediarios de Internet y una Ley de Comunicaciones Convergentes, entre otras.

Todo este acervo normativo permite identificar que Argentina dispone de una extensa historia regulatoria respecto a las tecnologías digitales e Internet que también contempla a las diversas plataformas de redes sociales.

En 2021 Argentina adhirió al Pacto por la Información y la Democracia y realizó un foro internacional para empezar a sentar las bases de un proyecto denominado “Acuerdo amplio sobre buenas prácticas en Internet”. De esta forma, nuestro país empezó a alinearse en torno al nuevo “espíritu de época” respecto de la regulación de plataformas de redes sociales con el foco puesto en la desinformación y la circulación de noticias falsas. Asimismo, se anunció que esta iniciativa tendría una lógica de múl-

⁴ Gendler, M. y Andonegui, F. (2021). El COVID-19 y las regulaciones digitales en Argentina: modificaciones y desarrollos en una pandemia inédita. *Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*, 12(22).

tiples actores interesados, también llamada “*multistakeholder*”, al convocar a actores privados, universidades, académicos, sindicatos, ONG, es decir, un enfoque de *gobernanza* antes que de *gobierno*.

Un breve vistazo al video institucional de la iniciativa⁵ permite ver un carácter positivo al explicitar el “buscar aprovechar al máximo el potencial democrático que ofrecen las plataformas”, casi con ciertas reminiscencias respecto de la consideración de estas de la época previa a Cambridge Analytica. Sin embargo, cuando este proyecto fue presentado el pasado 29 de marzo por el secretario de Asuntos Estratégicos, Gustavo Béliz, el funcionario le brindó un carácter totalmente diferente al expresar que el proyecto tenía como objetivo que las redes sociales “dejen de intoxicar el espíritu de nuestra democracia”.⁶ Es decir, cuasi identificando la iniciativa con las corrientes más extremas de regulación de plataformas.

La polémica generada en todo el arco político, las organizaciones de la sociedad civil y la ciudadanía en general no se hizo esperar, principalmente destacando muchas voces que el gobierno argentino intentaría “regular aquello que no se encontraba regulado” y que ello podría “poner en peligro el derecho de libertad de expresión”.

Esto permite un análisis en tres direcciones. En primer lugar, más allá del nuevo espíritu de época, se pudo entrever que el andamiaje discursivo original respecto a ver a las plataformas como un espacio público del cual todo tipo de intromisión, mayormente la estatal, debería quedar alejada aún sostiene una fuerte vigencia. En segundo lugar, se evidencia una visión bastante arraigada en el sentido común colectivo respecto a que las plataformas e Internet mismo son espacios libres de regulación, ese “caos creativo anárquico” que posibilita la libertad de expresión y el progreso. Finalmente, que, debido al furcio de Béliz, el enfoque de gobernanza quedó totalmente invisibilizado, pasando a ser en muchos casos considerada como una medida unilateral de gobierno.

5 Consejo Económico y Social (2021). *Redes para el bien común* [archivo de video]. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=IWe6vVUEe6Q&feature=emb_title

6 La Política Online (29/3/2022). Béliz anunció un proyecto para “desintoxicar” las redes sociales. *LPO*. Recuperado de <https://bit.ly/3v3sQUC>

¿Cómo podría ser posible regular las plataformas de redes sociales?

Como hemos visto en este artículo, las plataformas de redes sociales se encuentran fuertemente reguladas por la triple conjunción entre su código técnico, sus propios términos y condiciones y las normativas “tradicionales” que las contemplan.

El quid de la cuestión está en considerar el *qué y cómo* se regula, además de contemplar cuál es el espíritu que está por detrás y las posibilidades de que esas normativas puedan aplicarse y no queden solo como una valerosa manifestación de intereses.

Hasta Cambridge Analytica, la opinión pública en favor de las plataformas hizo que las diversas regulaciones “tradicionales” sancionadas no chocaran con los intereses de estas empresas. Muy por el contrario, estas normativas creadas mayormente en favor o defensa de las mismas fueron muy bien recibidas por Facebook, Google y demás, aunque teniendo cuidado respecto de adaptar su normativa en relación a la propiedad intelectual. Ahora bien, la nueva situación tras el escándalo dejó en *offside* a las empresas, teniendo estas que empezar a negociar y defenderse, pero también a adaptar sus términos y condiciones a las nuevas normativas y programas que fueron surgiendo. Todo esto permite entrever la apertura de un nuevo espacio de oportunidad para que en los distintos países se pueda empezar a pensar un tipo de regulación de plataformas distinta como también prácticas y políticas para intentar, dentro de lo posible, garantizar su cumplimiento.

A continuación, se mencionan, a modo de propuesta y/o debate, algunos apuntes.

En primer lugar, es necesario contemplar a las plataformas como lo que son: espacios de interacción, creación, consumo y sociabilidad de carácter privado, cuyo principal interés y objetivo es el rédito económico.

En segundo lugar, una regulación sobre las plataformas debería apuntar al respeto de todos los derechos humanos sin focalizar más en unos que en otros. Comprendiendo que los derechos también son producciones efectos de ejercicios de saber-poder y verdad⁷ en constante cambio y devenir, las normativas deberían también contemplar revisiones periódicas al respecto.

En tercer lugar, sería ideal que la regulación resultante surgiera de un enfoque de gobernanza que incluyera a todos los actores involucrados. Esto no solo puede permitir una confección de normativas que contemple múltiples aristas que son necesarias de consideración, sino también el disminuir suspicacias respecto de una política “totalitaria” por parte del Estado. Si bien en Argentina todo pareciera estar dirigiéndose en esta dirección, es recomendable profundizar en la misma. El caso del Comité Gestor de Internet de Brasil de más de 27 años de vigencia podría ser una excelente fuente de inspiración.

En cuarto lugar, si bien el foco respecto de la desinformación es sumamente vital, otros aspectos de las plataformas requieren urgente atención, especialmente lo que refiere al tratamiento de los datos de los usuarios y a las modalidades de personalización y gubernamentalidad algorítmica que cada vez se profundizan más. No solo debería preocupar la difusión de noticias falsas y sus efectos sino también la segmentación y conducción de la experiencia integral de todos los usuarios en Internet y los efectos en sus procesos de subjetivación.

En quinto lugar, una regulación sobre redes sociales no puede conformarse con afectar indirectamente a los términos y condiciones de las plataformas. Cada vez se vuelve más un menester el apuntar a las primeras normas, al código técnico, para poder siquiera entender cuáles son los criterios y reglas que codifican la sociabilidad en estos espacios digitales. Esto podría representar un primer paso sumamente valioso en torno a congeniar una auditoría democrática *multistakeholder* de estos mal llamados “espacios públicos”.

En sexto lugar, sería sumamente importante que el espíritu que module una regulación de estas características no esté signado por un cariz tecnofílico como el que predominó en las primeras épocas ni por las visiones tecnofóbicas más extremas que circulan últimamente. El empezar a comprender que las plataformas y sus empresas no son “los paladines de la democracia” pero tampoco aquellos que quieren “intoxicarla”, es decir, que no son ni nuestros salvadores ni nuestros más acérrimos enemigos quizás sea un excelente pie de inicio para ello.

En séptimo lugar, se desprenden dos factores adicionales. Por un lado, el deber que todo litigio hacia las plataformas tenga lugar en el territorio nacional del usuario y no en tribunales extranjeros de los países de origen de las plataformas. Por el otro, la creación

de diversos mecanismos *multistakeholder* de auditoría del cumplimiento efectivo de las normativas nacionales para evitar que estas caigan en el olvido.

Finalmente, toda regulación respecto de estas plataformas, que se han vuelto clave para la vida, debería siempre ponderar el intentar incrementar los márgenes de acción y decisión de los usuarios. Las modalidades algorítmicas pueden ser sumamente útiles e interesantes si se deja espacio a que las personas puedan decidir en lugar de que se decida por ellas.

Abierto el espacio de oportunidad, bienvenidos sean los debates e iniciativas que constituyan los primeros de, esperemos, muchos interesantes, desafiantes y fructíferos pasos a seguir.