

# ¿Hay necesidad de regular las redes sociales?

Durante los últimos días, y con motivo de las reuniones que sostuvieron ejecutivos de Facebook con el Servel y partidos políticos de cara al próximo plebiscito de abril, se ha vuelto a discutir la eventual necesidad de regular el contenido de lo que se publica en redes sociales,



**Eduardo Arriagada**  
Decano Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica de Chile



**Lionel Brossi**  
Núcleo Inteligencia Artificial y Sociedad. Instituto de la Comunicación e Imagen U. de Chile

## ¿Es responsable Facebook?

**H**ace ocho años, con las movilizaciones por la educación, apenas un 30% de los chilenos usaba las redes sociales; solo ese porcentaje tenía Internet. En las protestas actuales, el 90% de los chilenos usa las redes, lo hace desde sus celulares y permanecen conectados a Internet 24 horas.

Esto explica que para gran parte de los chilenos, sin las redes sociales, Chile no hubiera despertado. Para ellos, sus redes son confiables porque las integran personas que conocen. Hay otra parte que mira con sospecha a Facebook o Twitter, porque han visto cómo desde estas redes se realizan operaciones de desinformación, funas y descalificaciones. No son abusos nuevos, pero las redes aumentan dramáticamente la eficiencia del daño que pueden provocar.

Teniendo en cuenta que la libertad de expresión y la responsabilidad son la base de las comunicaciones, siempre que el que escriba respete ciertos derechos del aludido, ¿es conveniente exigir a los directivos de las redes sociales responsabilidad por los abusos que se cometen en ellas? ¿Es suficiente confiar en su autocontrol? Actualmente, sus ejecutivos permanecen muy atentos a mensajes y cuentas relacionadas con suicidios o pedofilia para bajarlos de circulación. ¿Tiene el mismo cuidado con los mensajes que incitan a la violencia?

Hace unos años, publicar o convocar a un público masivo era complicado, había que tener un medio de comunicación desde donde hacerlo. Hoy en las plataformas, Twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp, esa acción es tan simple como tener un celular y darle a un botón: publicar.

Hasta ahora, las grandes plataformas del entorno de las redes sostenían que eran equivalentes a las compañías de teléfonos. Es decir, si una persona recibe un insulto por teléfono, la compañía no era responsable porque, aunque había sido parte de la intermediación, ella no había aumentado la difusión del insulto. La conversación se daba entre dos personas y ellas eran las únicas responsables.

Esta semana, Mark Zuckerberg, dueño de Facebook, reconoció que no era adecuado tratar a su empresa solo como una compañía telefónica. Y situó a Facebook en un lugar intermedio entre una compañía telefónica y un medio tradicional.

En el mundo de los medios de comunicación, la libertad de expresión siempre ha funcionado bien gracias a la capacidad de exigir responsabilidad sobre los excesos a su director. Se entiende que es más grave insultar a una persona a través de los medios que en la calle. También es más grave amenazar a alguien en un medio o convocar a una funa para atomizarla a través de una publicación.

Hay que tener en cuenta que en las redes, gracias a los algoritmos definidos por los gestores de las mismas, un mensaje dañino puede llegar a tantos como en un medio tradicional. Por aquella idea del derecho de quien crea un daño para hacer una actividad (sobre todo cuando es lucrativa) debe hacerse cargo de los riesgos que genera, creo que es el momento de que se cambie la legislación para permitir a los usuarios pedir responsabilidades a la gran empresa de la red social. Ella es la única que, respetando la libertad y privacidad de sus usuarios, tiene los recursos y la capacidad de detener a tiempo la incitación a la violencia, la mentira o las campañas de desinformación malintencionadas.

Como sociedad que usa masivamente estas herramientas, debemos asegurar que las plataformas omnipresentes inviertan con recursos, técnicos y económicos, para mejorar la experiencia de sus usuarios. No solo deben garantizar un espacio seguro, también deben asegurar que el espacio no sea usado en contra de personas e instituciones. Ellos tienen que poner los medios para impedir la proliferación de campañas políticas que, usando mentiras y desinformación, debiliten nuestra democracia.

Se debe asegurar que el espacio no sea usado contra personas e instituciones.

## Regulación y redes sociales

**E**l debate que surgió los últimos días sobre la necesidad o no de regular las redes sociales, se ha abocado principalmente a la cuestión de la propaganda política, a raíz del contexto plebiscitario y electoral del país.

Debemos pensar hasta qué punto la propaganda política es realmente el problema en cuestión. Existen numerosos estudios que indican que la exposición a determinados contenidos puede influir en las formas de pensar sobre determinados temas. En ese sentido, una pregunta relevante es cómo los sistemas algorítmicos detrás de las redes determinan cuáles son los contenidos que llegan a un usuario y cuáles no. Aunque estas tecnologías tienen el potencial de exponer a las personas a puntos de vista plurales y diversos, también se produce lo que se denomina personalización de contenidos.

A partir de la extracción de datos del comportamiento de usuarios, como hábitos de navegación, tiempos de atención sobre determinados contenidos, claves de búsqueda, marcas como "me gusta", entre otros elementos, los algoritmos establecen predicciones sobre el tipo de información que al usuario le gustaría ver, o que coincide con sus puntos de vista. Esto produce lo que se ha llamado una "burbuja de filtro", que tiende a disminuir la pluralidad de contenidos visibles y aumentar aquellos que refuerzan nuestras creencias.

En ese sentido, un debate importante que debe darse en términos regulatorios es sobre la transparencia y responsabilidad algorítmica.

La idea de que la libertad de expresión no debe tener ninguna regulación, es un mito. Lo que preocupa es que las iniciativas regulatorias se transformen en una persecución a aquellos contenidos críticos de la institucionalidad establecida, cualquiera sea el gobierno de turno. No debe tratarse de restringir derechos, sino por el contrario, garantizar que toda persona independiente de su clase, raza, etnia, género, orientación sexual e ideológica, acceda a espacios respetuosos de derechos humanos, como lo son el derecho a la comunicación, información y libertad de expresión.

La propaganda política es solo uno de los numerosos elementos que pueden tener incidencia en los procesos electorales y constituyentes. Ante los antecedentes y polémicas desatadas en varios países sobre la influencia de las redes sociales en los procesos electorales, Facebook, por ejemplo, está desarrollando iniciativas en coordinación con las autoridades locales para disminuir la circulación de desinformación y aumentar la transparencia sobre el financiamiento y alcance de la propaganda política en la red. Si bien actualmente es un proceso voluntario, en el corto plazo, quienes contraten publicidad política deberán registrar su identidad, certificar una cuenta de anuncios estableciendo que se trata de un ente político-partidario y, en función de eso, se los autorizará para publicar sus anuncios, en coordinación con las autoridades electorales. Dichos anuncios vendrán con un descargo de responsabilidad, indicando que se trata de un anuncio político pagado, el monto de financiamiento y alcance de audiencias. Por otro lado, se está desarrollando un sistema de chequeo de noticias para detectar y reportar desinformación, en relación a los contenidos que se distribuyen de forma orgánica (no pagos), con apoyo de organismos internacionales especializados. Sin embargo, la publicidad política así como los contenidos orgánicos que estén registrados como de oficiales públicos (diputados, senadores, etc.) no se someterán a chequeo.

En suma, es necesario regular, no para restringir la libertad de expresión, sino por el contrario, para que gobiernos y grandes corporaciones digitales creen condiciones equitativas de acceso y distribución de información de calidad, fundamental para toda sociedad democrática.

Lo que preocupa es que las iniciativas se transformen en persecución a críticas a la institucionalidad.