

Redes sociales y discursos de odio: desafíos para la defensa de la igualdad y la dignidad humana en el entorno digital

Social networks and hate speech: challenges for the defense of equality and human dignity in the digital environment

Recibido: 19/06/2024 Revisado: 13/10/2024 Aprobado: 30/10/2024



Carlos Alexander García,
República Dominicana

Correo: alexgarcialo@hotmail.com

Orcid: <https://orcid.org/0009-0001-3966-8740>

El autor es egresado de Filosofía y Humanidades por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), además, es magister en Sociedad Democrática, Estado y Derecho por la Universidad del País Vasco; Magister en Relaciones Internacionales y Diplomacia por la Universidad Complutense de Madrid; Magister en Relaciones Internacionales por Instituto Global de Altos Estudios en Ciencias Sociales (IGLOBAL); Especialista en Derechos Humanos por la Universidad Complutense de Madrid y Especialista en Diplomacia Comercial por el Instituto de Educación Superior en Formación Diplomática y Consular INESDyC. Actualmente candidato al doctorado en Filosofía del Derecho. Es catedrático en varias universidades dominicanas, conferencista internacional sobre derechos humanos y democracia, y editor de las revistas Contexto Diplomático y Cuadernillo de Pensamiento Internacional. Funge como coordinador de Inteligencia Diplomática de política exterior en la Dirección de Estudios y Análisis Estratégicos del Ministerio de Relaciones Exteriores de la República Dominicana.



RESUMEN

Sin lugar a duda, los medios electrónicos y las redes sociales han servido para expandir las capacidades de difusión y obtención de información por parte de los ciudadanos comunes, a la vez que ha aumentado exponencialmente las capacidades comunicativas y de difusión del pensamiento. Sin embargo, la articulación de los denominados “discursos de odio” a través de las redes sociales virtuales constituye una amenaza contra la dignidad y los derechos humanos de las víctimas, sin que parezcan existir medios efectivos para enfrentar una realidad que amplía cada vez más tanto su recurrencia como su impacto sobre grupos vulnerabilidades.

Palabras clave: redes sociales, nuevas tecnologías, derechos humanos, discursos de odio

ABSTRACT

Without a doubt, electronic media and social networks have expanded the ability of ordinary citizens to disseminate and obtain information, exponentially increasing communicative capacities and the spread of ideas. However, the articulation of so-called "hate speech" through virtual social networks poses a threat to the dignity and human rights of victims, without apparent effective means to confront a reality that increasingly expands both its recurrence and its impact on vulnerable groups.

Keywords: social networks, new technologies, human rights, hate speeches



Introducción

Por muchos años, diversas fuentes han puesto de manifiesto las posibilidades democratizadoras del internet como un espacio “horizontal”, y el foro deliberativo, interactivo y relacional que significan las *redes sociales virtuales*¹ (Bringas Ramírez, 2019). Este carácter ha suscitado la discusión sobre el potencial transformador en el ámbito social y político de estas herramientas.

La innegable facilidad con que los ciudadanos comunes pueden acceder a los medios electrónicos de la información, el surgimiento de redes de activistas y el foro virtual para el intercambio de

ideas, el debate y la deliberación llenaron de esperanza a muchos sectores que vivieron en carne propia o por referencia la censura de los gobiernos y las corporaciones sobre los medios de comunicación tradicionales. De hecho, algunos llegaron a considerar estas plataformas como tecnologías de la liberación (Diamond, 2010).

La expansión tecnocientífica permitió que los conceptos de “natural” y “artificial” se complementasen, surgiendo una especie de “hiperciudadanía” en la que los miembros de la “ciudadanía digital” participan de forma más directa en los asuntos sociales y culturales del entorno nacional e internacional (Gerlero, 2018).

Desarrollo

Desde esta realidad de constante y exponencial crecimiento, ha hecho según Castells (2012), que el internet, en general, y las redes sociales, en específico, se constituyan en una plataforma de “auto comunicación de masas”, que dada su característica se convierte en una tribuna particular y novedosa para que los actores sociales puedan pasar de la indignación a la acción y, por tanto, a la esperanza. Pensemos que para el año 1995 existían cerca de 16 millones de usuarios de internet. A enero del 2024, el número

de usuarios de internet en el mundo asciende a los 5.350 millones (Fraguela, 2024), y el número de usuarios mensuales activos de redes sociales está por encima de los 5.000 millones. A esto debemos agregar cientos de miles de foros que han servido para movilizar a activistas en favor de los derechos (García Corredor, 2014) y las libertades individuales y colectivas. (Arrate Cobo & Montañés Serrano, 2016)

1 Según Gerleno (2018), en términos teóricos, una red social se define como un conjunto de individuos, grupos u organizaciones que se relacionan entre sí a través de diversos tipos de vínculos, como la amistad, el parentesco, lo económico, los deseos y relaciones sexuales, intereses compartidos, creencias similares, entre otros. Estas interacciones pueden manifestarse de diversas formas y tener distintas características. De manera específica, utilizamos el término redes sociales virtuales para referirnos a la interacción que se da a través de las plataformas digitales, donde comunidades de individuos con intereses, actividades o relaciones en común, como amistad, parentesco o trabajo, comparten conocimiento, opiniones y experiencias sobre temas particulares, facilitando la comunicación e intercambio de información en un entorno online.

Pero mucho del optimismo primigenio se transformó en preocupación cuando empezaron a surgir evidencias del uso inadecuado del potencial de los medios electrónicos y las redes sociales virtuales (Diamond, 2019), pasando de una esperanza sobre sus potenciales como herramientas para difundir y defender los derechos humanos (Gaviria, 2008), a su contrario, con una preocupación por los derechos fundamentales que pueden ser amenazados por la tecnología. (Ramírez, 2022)

Tanto el internet como las redes sociales, es decir, el ciberespacio, según afirma Evgeny Morozov (2013), no “conduce necesariamente al respeto universal de los derechos humanos”. De aquí que el ciberespacio deba ser tenido como potencial productor de cualquier resultado sociopolítico según su utilización, negando así el “solucionismo tecnológico” (Morozov E. , Entrevista, 2015) y el ciberutopismo a priori. (Morozov E. , 2012)

De hecho, diversas fuentes dan cuenta de que las redes sociales virtuales se han convertido en un canal favorable para la formulación y propagación de discursos de odio o llamados a la violencia, atentando directamente contra la dignidad y los derechos humanos de los grupos y las personas victimizadas. (Curucull & Aragón Navarro, 2023)

Si bien es muy difícil establecer cuantitativamente el alcance real de este problema, sí existe una percepción compartida entre investigadores, juristas, periodistas y usuarios de que la cantidad de estos hechos y su recurrencia aumentan en detrimento de los derechos fundamentales de las personas y colectivos más vulnerables (García-Prieto et al., 2024). En países, como Costa Rica, por ejemplo, en dos años, el incremento de los mensajes de odio y la discriminación en las plataformas digitales alcanzó un 255%. (COES, 2023).

Otro estudio ilustrador muestra que en los momentos electorales en Europa (Puglisi, 2024), aumentan los “picos” en la proliferación de discursos y mensajes de odio contra ciertos grupos. De aquí que la percepción manifieste que cualquier ideología o discurso intolerante encuentra en las redes sociales virtuales un espacio oportuno para difundir el odio o pretender perpetuar realidades de discriminación. (Fuentes Lara & Arcila Calderón, 2023)

El trasfondo de esta discusión estriba primero, en cómo las expresiones de odio emitidas a través de las redes sociales virtuales, utilizando los medios tecnológicos, ponen en juego valores fundamentales del sistema democrático, como son la libertad de expresión, la dignidad humana o los derechos humanos resguardados por los estados y por la comunidad internacional; y segundo, si existen medidas eficaces para enfrentar estos discursos como medio para resguardar la dignidad y los derechos humanos de las víctimas.

Discursos de odio

El concepto *discurso de odio* se presenta como un escollo en sí mismo, pues el término “odio” parece construirse como eminentemente emocional y subjetivo, por tanto, relativamente manipulable, ambiguo y debatible. Asimismo, en el debate político, académico y jurídico, este es un término complejo, toda vez que salen al ruedo la colisión de diferentes valores y principios a la hora de juzgar lo que puede o no ser considerado como discurso de odio. (Article 19, 2015, pág. 9)

A nivel general, podemos agrupar los denominados discursos de odio según dos grandes tendencias: 1) aquellos que le definen desde una perspectiva amplia y extensiva, incluyendo cualquier expresión que justifique o promueva el odio basado en el racismo, la sexofobia, xenofobia, el género, la discapacidad, la orientación

sexual, o similares.² Por el otro lado están las definiciones limitadas o restrictivas, que son aquellas que circunscriben los discursos de odio a aquella forma de expresión que, en condiciones especiales y determinadas, contribuyan al desencadenamiento de acciones violentas contra personas por la razón de pertenecer a uno de los colectivos antes señalados.

En esta segunda línea se circunscribe Gagliardone et al. (2015) al denominar discurso de odio al conjunto de expresiones que incitan directamente a la comisión de actos violentos o discriminatorios motivados por el odio racial, la orientación sexual, la xenofobia o cualquier otra manifestación de intolerancia directa manifiesta, causando de manera directa o indirecta espacios de hostilidad que pudieran provocar actos violentos o discriminatorios. Para esta corriente, lo que se debe atender es la propensión y el contexto que facilite o no que el mensaje de odio se transforme en episodios de violencia, pues consideran que no basta la articulación odiosa para que esta sea del todo lesiva.

La diferenciación esencial entre estas dos corrientes es que, mientras la primera se concentra en el contenido del discurso, la segunda centra su atención en el contexto social y político concreto que posibilita o no que el mensaje emitido se transforme en episodios violentos.

Ahora bien, más allá de los debates y disquisiciones, podemos encontrar como línea general común en todas las definiciones que los discursos de odio enuncian opiniones, expresiones o ideas que se fundamentan en la animadversión o el desprecio hacia indivi-

duos o colectivos a quienes se les desea un mal, una agresión o un agravio. (Article 19, 2015).

De aquí que podamos decir que los llamados discursos de odio o “hate speech” abarcan a aquellas alocuciones orientadas al fomento o la promoción pública de la animadversión contra ciertos grupos o individuos, empleando calificativos que expresan intolerancia, aborrecimiento o desprecio, teniendo regularmente como fundamento del odio la raza, la nacionalidad, la religión, el género o la sexualidad de las víctimas.

Es decir, el nombre de estos discursos le viene porque contienen expresiones que de manera explícita o no están motivadas por el odio, siendo proclives a transmitir y fomentar ese mismo sentimiento en sus destinatarios, pudiendo su espectro ir desde la incitación a la discriminación, el odio o la violencia en contra de un grupo, una parte de él o una persona a causa de una condición que posea, hasta la difusión de información injuriosa sobre estos. También debemos incluir aquellas articulaciones discursivas que justifican o alaban delitos contra los grupos o individuos más arriba señalados.

Esta definición nos sirve para diferenciar la expresión de la opinión de una manera respetuosa y el discurso de odio. En este último existe una utilización de expresiones innecesariamente ofensivas, además de que detrás de la afirmación existe el objetivo de degradar, insultar o incitar el encono contra de un colectivo y sus integrantes. (Gagliardone et al. 2014).

Los discursos de odio pueden llevar a la comisión de delitos de odio, consolidando la dominación de un grupo social “privilegia-

2 Este es el caso de la Recomendación No. R (97)20 del Consejo de Europa, de 30/10/1997, la cual establece que se considera discurso de odio “toda forma de expresión que difunda, incite, promueva o justifique el odio racial, xenofobia, anti-semitismo u otras formas de odio basadas en la intolerancia (...)”

do” sobre otro “subordinado”. Aunque no siempre se llegue a la violencia física, estos los discursos violan los principios básicos de igualdad y respeto a la dignidad humana. Además, pueden fomentar acciones que alteren el orden público y generen temor o inseguridad entre los miembros del grupo victimizado.

Como puede observarse, los discursos de odio abarcan muchos aspectos, pero en este trabajo, nos centraremos en aquellos emitidos y difundidos a través de las redes sociales virtuales con el deseo de analizar su impacto en las víctimas, para luego determinar si se pueden emprender acciones efectivas que enfrenten esta realidad.

Discursos de odio en las redes sociales y sus efectos

El lenguaje agresivo, denigrante o lesivo abunda en las redes sociales virtuales, fundamentado en discursos intolerantes contra grupos marginalizados. El machismo, la homofobia, la xenofobia, la islamofobia, el antigitanismo y otras ideologías intolerantes aprovechan el internet y las redes sociales para el insulto, la humillación, el linchamiento social, el acoso o la amenaza. (Jimeno, Mayagoitia-Soria, & Dordevic, 2024)

La masificación de los mensajes odiosos emitidos a través de internet y las redes sociales, multiplican y expanden su potencial dañino, pues cualquier individuo está en la capacidad de formular mensajes a un público indeterminado de personas en cualquier parte del mundo a velocidades extremas. Pensemos en el efecto

exponencial de las “viralizaciones” y el impacto real que pueden tener. (Albarrán, 2016)

Este fenómeno entraña un severo peligro respecto a los derechos humanos y las libertades fundamentales tanto de los usuarios de las redes sociales virtuales, como de aquellos que no la utilizan, sean estas personas físicas o morales. (Martínez Campos, Maya Álvarez, & Pimentel Badillo, 2023) Y es que el *ciberespacio* ofrece unas condiciones propicias para fomentar lo que se ha catalogado como “ciberodio” (Moretón Toquero, 2012), violando muchos de los presupuestos que resguardan la dignidad de las víctimas.

El *ciberacoso*,³ entendido como aquella conducta a través de la cual individuos o grupos agreden a otros a través de las plataformas y medios tecnológicos, difundiendo con cierta eficacia y sistematicidad su mensaje (Yudes, Baridon, & Gonzalez, 2018), permite violentar, al menos discursivamente, a un grupo determinado, sin que estén claros los medios efectivos para contrarrestarlos. (Curucull & Aragón Navarro, 2023) Así, existe evidencia abundante de que el ciberacoso tiene un impacto real en la vida de las víctimas, como son los adolescentes (Sánchez-Valtierra, Barajas-flores, Garzón-Moreno, & Palacios-Siancas, 2024) y otros grupos vulnerables. (Arias Díaz, 2024)

Las plataformas digitales, al permitir el uso de *pseudónimos* que brindan anonimato, fomentan la emisión de expresiones que serían restringidas en persona debido a los efectos desinhibidores y la impunidad que ofrecen. La *permanencia* e *itinerancia* de los mensajes amplifican su impacto, y la *transnacionalización* de los

3 “...el ciberacoso hace referencia a toda conducta realizada de forma intencional y repetida lo largo del tiempo por medio del uso de la tecnología y las redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, entre otros) para intimidar, difamar, desprestigiar o causar daño a otras personas, en donde su principal característica es el anonimato del victimario” (Martín-Cortés & Linne, 2020)

discursos de odio dificulta su persecución y sanción. Como afirman Jubany y Roiha (2016), no existe una separación total entre el mundo online y offline, pues lo expresado en redes sociales refleja situaciones sociales subyacentes, pudiéndose transformar el discurso en acción, pero, sobre todo, revictimizando a los grupos ya de por sí excluidos.

La importancia de este asunto reside en el hecho de que los discursos emitidos por las redes sociales virtuales tienen, al menos, dos consecuencias directas: primero, el *sufrimiento psicológico y social* de los individuos que componen los colectivos afectados; y segundo, que se crea una *influencia negativa* y una exclusión que terminan generando ciudadanos o pobladores de segunda categoría.

Sobre lo primero, es previsible que el discurso de odio cree un auténtico sufrimiento psicológico con su consecuente pérdida de autoestima, elementos que limitarían sustancialmente la posibilidad de que el grupo vulnerado pueda enfrentar la estructura social que le oprime, impidiendo, entre otras cosas, el desarrollo integral de la personalidad del individuo. El ciberacoso, las amenazas y otros ataques emitidos a través de las redes sociales virtuales causan estados de ansiedad, tristeza, ira, angustia y miedo, que suelen aparecer asociados a ataques de pánico, sensaciones persecutorias, aislamiento, insomnio, depresión e ideaciones suicidas. (Martín-Cortés & Linne, 2020).

A esto debe agregarse la erosión de la dignidad y el daño a la reputación de la persona, otra vulneración directa de sus derechos, que se expande a sentimientos de aislamiento social y depresión sostenida.⁴

En el lado opuesto, los discursos odiosos funcionan como medio cohesionador para quienes los emiten, a la vez que refuerza su sentido de pertenencia a una especie de clan o grupo distintivo. Así, al emitir estos discursos, los articuladores logran al mismo tiempo atacar a la víctima y captar adeptos. Pero este mismo efecto de “ataque en grupo” aumenta la sensación de acoso de la víctima y magnifica su impacto. En ese tenor, Castelli & Valles (2018) indican que, el problema del acoso, la difamación y las amenazas en el aula va en aumento y pese a la existencia de programas dentro y fuera de las escuelas para detener el bullying, los estudios señalan que las llamadas víctimas psíquicas se incrementan.

Sobre la influencia negativa que terminan generando ciudadanos de segunda categoría, este tipo de discursos trae como consecuencia mediata e inmediata el establecimiento de un trato diferenciado que carece de una justificación objetiva y razonable, toda vez que posibilita el surgimiento de un trato estigmatizador, humillante o degradante. La repetición continua de los alegatos de antipatía termina por abrir una brecha para la justificación socio-cultural y hasta institucional de un trato que vulnera la integridad moral y física de un individuo específico, repercutiendo en un colectivo que acaba siendo estereotipado, sustentando una posición social excluyente.

Si bien es cierto que no todo discurso de odio emitido por las redes sociales termina desencadenando acciones violentas, sí existe evidencia de que rara vez se comenten crímenes de odio sin que antes se haya estigmatizado, segregado y deshumanizado a la víctima. (Domínguez, 2023) La deshumanización de los individuos y colectivos a través del lenguaje evita que a dichas personas

4 Ver: Castelli & Valdés, 2018; Lai et al., 2017; Musharraf & Anis-ul-Haque, 2018; Nicolai et al., 2018; Peled 2019; Selkie et al., 2015; Varghese & Pistole, 2017; Wang et al., 2019.

se les trate en condiciones de igualdad, abriendo la brecha para cualquier acción violenta en su amplia gama (psicológica, verbal, física). Es decir, cuando se deshumanizan las personas a través de los discursos de odio, se disminuye significativamente la empatía hacia ese individuo o colectivo, lo que crea el contexto perfecto para acciones abusivas, violentas o discriminatorias con distintos grados o de diversa naturaleza.

El uso de términos propios de la jerga de internet puede caricaturizar en exceso el problema, promoviendo la tendencia a verlo como algo ajeno a la realidad offline, lo que Nathan Jurgenson llama la falacia del dualismo digital. Tanto la UNESCO como la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI) han señalado en informes recientes el crecimiento del discurso intolerante en internet y redes sociales dirigido contra diversas minorías, subrayando la necesidad de encontrar estrategias eficaces para combatir a los haters.

Los denominados haters o troles se han constituido en la personificación de estas agresiones odiadas de manera obsesiva contra individuos o colectivos, expresando desprecio, o agresión verbal a través de las redes sociales. Algunos arguyen el “atenuante” de que estos individuos lo que buscan es diversión, pero puede pasarse por alto el coste en disminución de la dignidad de la víctima que este supuesto acto lúdico genera.

Y he aquí un parangón de legalidad, pues estos discursos transgreden los principios de igualdad y no discriminación consagrados de manera general en más de 27 tratados internacionales y en la mayor parte de las constituciones liberales. Al mismo tiempo, se violan los derechos a la dignidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la intimidad y el honor personal.

Claro está, puede surgir la cuestión de si la prohibición a priori de estas ideas no se traduce en la expulsión del debate público de ciertas cuestiones que pueden ser desagradables pero legítimas. Según autores como Beroni (2019), la libertad de expresión es la que asegura que la sociedad conozca distintas expresiones y modos de pensar. Pero la clave está en que corresponde a las autoridades la creación de un clima adecuado para que el legítimo ejercicio de la libertad de expresión esté en equilibrio con otros derechos igualmente resguardados.

¿Qué se puede hacer?

Lo primero que puede utilizarse es el argumento de que la expresión a través de las redes sociales virtuales de ideas “generales” contra un colectivo no puede considerarse como lesivo precisamente por no estar dirigidos a nadie en específico, y que la realidad virtual es eso, un espacio fuera de la realidad.

El conflicto surge cuando este discurso que parece “general” e inofensivo, termina por aplicarse sobre una persona en específico, que acabará recibiendo toda la carga de odio o violencia que hasta ese momento se suspendía como un aura etérea, afectando su realidad física y sus derechos.

Una reflexión pertinente prima facie es si el recurso al derecho penal es un medio idóneo para castigar no solo los comportamientos, sino también las expresiones de odio y discriminación que aparecen en las redes sociales virtuales en pos de garantizar la afirmación y el respeto de unos valores que se reconocen como indispensables para la convivencia pacífica y armónica dentro de un estado de derecho. Más aún cuando no se puede obviar la existencia de una realidad cultural casi global tendente a la xenofobia, al racismo y la homofobia, con la subsiguiente dificultad de identi-



ficar cuál es el interés socialmente relevante que puede legitimar la limitación de expresiones odiosas. (COES, 2023).

La jurisprudencia internacional y la literatura relevante concuerdan en que la incitación al odio no tiene que contener, necesariamente, llamados o apremios a cometer actos violentos o criminales, sino que cualquier ataque discursivo directo contra un grupo específico de la sociedad que contengan insultos o declaraciones que le difamen o ridiculicen es suficiente para que la tutela estatal se decante por privilegiar el combate contra las posibles consecuencias de estos discursos frente a una libertad de expresión que se ejerce de manera irresponsable.

En otras palabras, no es necesaria la incitación explícita a la violencia, basta con que el contenido fomente la desigualdad y la discriminación contra un grupo y sus integrantes para que sea considerado como discursos de odio, y lo punible es la lesión que se hace a la dignidad de la persona mediante alocuciones o acciones que menosprecien, humillen o desacrediten. (Esquivel Alonso, 2015).

Lo esencial aquí es tener en cuenta que, al limitar un tipo de discurso específico emitido por las redes sociales, se asume una escala de valores y se organizan según importancia y prioridades para una sociedad. En los estados democráticos y de derecho es evidente que la integridad de la persona, el respeto a su dignidad y sus derechos humanos está en una escala superior al justo derecho a la expresión del pensamiento. (Thomas & Wahedi, 2023).

Dado que el derecho a emitir ideas y pensamientos puede afectar a otros espacios jurídicamente protegidos, y que existen derechos prevalentes, pero no absolutos, hace que se establezcan límites a la libertad de expresión. En los casos de colisión de derechos, se tendrá que ponderar cuál de los dos prevalece, considerando

que la libertad de expresión dispone de una posición inicial de cierta ventaja por su función social, pero que se debe procurar mantener un equilibrio justo entre esa libertad y otros derechos, valores o bienes jurídicos.

Esto se hace más claro cuando entendemos que la libertad de expresión no ampara el “discurso del odio,” es decir, términos que suponen una incitación directa a la violencia contra los ciudadanos o determinados grupos basados en alguna condición. El artículo 22 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, por ejemplo, prohíbe expresamente la apología del odio nacional, racial o religioso que constituya una incitación a la discriminación, hostilidad o violencia, sin importar el canal por donde se emita.

De hecho, la articulación de los denominados derechos de cuarta generación refleja la preocupación de los estados y de la comunidad internacional por los delitos cometidos en los entornos virtuales. (Gerlero, 2018). Pero, ante tecnologías innovadoras, los sistemas legales a menudo intentan aplicar viejas reglas, lo que dificulta cualquier posibilidad de efectividad. Haría falta un cambio de paradigma que transforme no solo las normas individuales, sino también el enfoque y los instrumentos. (Gasser, 2016). Más allá de la comprensible necesidad de regular y perseguir los discursos de odio emitidos por las redes, existen retos que evitan la aplicación efectiva de las normativas.

La dificultad de perseguir los discursos de odio en las redes sociales virtuales

Un primer escollo para la persecución jurídica de los discursos de odio emitidos por internet o las redes sociales es la *realidad transfronteriza* de la red, lo que representa un problema en la delimitación jurisdiccional: ¿Qué ley se aplica a un mensaje emitido

que cruzan fronteras? La *extraterritorialidad* de la red también dificulta la posibilidad de cooperación judicial, especialmente por las diferencias legislativas sobre lo que puede considerarse delito de odio. La *obtención de pruebas* y la *determinación de responsabilidades* también queda limitada si consideramos que los procesos de encriptación o el uso de bots, por ejemplo, evitan la identificación real del atacante.

Además, como afirma Douek (2018), el carácter privado de las empresas de redes sociales y la limitación o naturaleza no vinculante de los derechos humanos para éstas, unido a la diversidad internacional sobre el uso y manejo de los contenidos, dificultan cualquier aplicación efectiva del derecho público y privado convencional. Aquí surge un trance en el que no podremos abundar, pero el hecho de que los proveedores de servicios están casi totalmente exentos de responsabilidad en los Estados Unidos por los contenidos publicados, parece limitar la persecución de los discursos de odio en los entornos virtuales. (Rodríguez Izquierdo, 2015)

La dificultad para la persecución penal o administrativa de los discursos de odio por parte de los estados hace que el papel de las plataformas digitales sea crucial en la lucha contra ellos. Las plataformas pueden establecer políticas claras sobre qué está permitido difundir y qué no, desde sus políticas de autorregulación.

Las condiciones de uso que prohíben el discurso de odio en sus respectivas plataformas pueden contribuir sustancialmente a disminuir las amenazas, la incitación a la violencia, el acoso, así como el comportamiento que incita al odio por motivos de origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, género, religión, etc. Ejemplo de ello son las plataformas de Twitter y Facebook, que además poseen un sistema de denuncias que permite a los usua-

rios informar a la empresa de abusos contra la libertad de expresión, abriendo un proceso para considerar su eliminación. No obstante, este proceso es aún disfuncional y no siempre resuelve los casos con la celeridad necesaria antes de que se conviertan en “virales”.

Es bueno señalar que, aunque los usuarios no siempre están conscientes de ello, para acceder a las redes sociales los consumidores materializan un contrato de adhesión que es el que posibilita el acceso a la tal red. Existe, por lo tanto, una relación contractual en la que no sólo se presentan las ventajas, sino también los límites. Este es un espacio posible para establecer las normas de conductas “aceptables” en esta materia.

La realidad del ciberespacio habla de la necesidad de aumentar las estrategias no jurídicas para combatir los discursos de odio en las redes sociales, pero queda un largo camino para lograr normas o procedimientos generales efectivos.

Conclusiones

En la contemporaneidad, los medios electrónicos y las plataformas digitales se han convertido en componente esenciales de nuestra vida cotidiana. Como medio de comunicación, difusión y hasta manifestación, las redes sociales han “democratizado” el uso y manejo de la información, con todas las ventajas que eso implica para la defensa y promoción de las libertades y los derechos, tanto individuales como colectivos.

Sin embargo, el uso inadecuado de las plataformas digitales y de las redes sociales ha permitido que las mismas puedan convertirse en canales para la difusión de mensajes de odio causando daños reales contra la dignidad y los derechos de personas y grupos vulnerabilizados.

Así, además del daño psicológico que pueden causar, los discursos de odio emitidos a través de las redes sociales tienen el potencial de traducirse en acciones violentas, rompiendo con los parámetros básicos del estado social, democrático y de derecho.

Ante esta realidad tecnológica y virtual, los sistemas legales no pueden aplicar viejas reglas. Hace falta un cambio de paradigma que replantee no solo las normas individuales, sino también el enfoque y los instrumentos. El ciber espacio impele a la creación de estrategias no jurídicas para combatir los discursos de odio en las redes sociales.

Diversas estrategias pueden ser implementadas, como las de monitoreo e investigación para comprender mejor la magnitud del problema del discurso del odio y explorar la posibilidad de utilizar sistemas de alerta temprana que lo identifiquen automáticamente. Conjuntamente, se deben implementar estrategias de presión a las empresas operadoras de redes sociales para que modifiquen sus políticas sobre los contenidos permitidos o retiren contenidos específicos.

Es pertinente que también se desarrollen estrategias para cambiar las percepciones y actitudes de los usuarios hacia el discurso del odio en Internet y redes sociales. Otro grupo de estrategias se debe enfocar en la educación y la formación, principalmente en el ámbito de la educación en derechos humanos, la diversidad y la interculturalidad, orientadas especialmente a los jóvenes. El pensamiento crítico y la reflexión son herramientas clave en la lucha contra el discurso del odio en Internet, lo que se deben aumentar las denuncias contra los haters y sus mensajes, para que los contenidos y los usuarios odiosos sean eliminados o, al menos, restringidos.

Para abordar el fenómeno del discurso de odio en redes sociales, es esencial considerar la diversidad y heterogeneidad de los perfiles de sus autores, con el fin de dimensionar correctamente el problema y diseñar estrategias adecuadas para los diferentes orígenes del discurso extremo.

Referencias bibliográficas

Albarrán, J. (2016). *La neurociencia puede prever el impacto de los videos virales*. SEOptimizer.

Arias Díaz, A. M. (2024). *Acoso, ciberacoso y gestión en la convivencia escolar en la comuna de Alto Biobío, diagnóstico de una problemática emergente en la educación intercultural*. Universidad de Concepción. <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/11862>

Arrate Cobo, A., & Montañés Serrano, M. (2016). *El papel de las redes sociales en los movimientos sociales*. Universidad de Valladolid. <file:///C:/Users/cgarcia/Downloads/TFG-N.576.pdf>

Article 19. (2015). *Hate speech' explained a too lkit*. ARTICLE 19. https://www.article19.org/data/files/medialibrary/38231/Hate_speech_report-ID-files--final.pdf

- Beroni, E. e. (2019). Libertad de pensamiento y expresión. En C. Steiner, & M.-C. Fuchs, *Convención americana sobre derechos humanos*. Comentario. Colombia: Konrad Adenauer Stiftung.
- Brand Monsalve, E. G., & Castañeda Pareja, I. N. (2021). *Análisis de redes sociales*. Fondo Editorial FCSH.
- Bringas Ramírez, A. (2019). Efectos del potencial deliberativo de las plataformas socio digitales Facebook, Twitter y YouTube en la participación política online y offline de los ciudadanos. (B. U. Puebla, Ed.) <https://hdl.handle.net/20.500.12371/4860>
- Castelli, A., & Valles, R. (2018). Del aula a las redes sociales: Cyberbullying en dos universidades de Pachuca. Universidad Autónoma de Manizales. *ÁNFORA*, 25(44), 233-254.
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza: Los movimientos sociales en la era*. Alianza Editorial.
- COES. (2023). Análisis de discursos de odio y discriminación en las redes sociales. <https://costarica.un.org/sites/default/files/2023-06/An%C3%A1lisis%20de%20Discursos%20de%20Odio%20y%20Discriminaci%C3%B3n%20en%20las%20Redes%20Sociales%20-%202023%20.pdf>
- Curucull, I., & Aragón Navarro, B. (2023). *Odio en Twitter: la intersección entre género y racismo*. Novact .
- Diamond, L. (2010). Liberation technology. *Journal of Democracy*, 21(3).
- Diamond, L. (2019). The threat of postmodern totalitarianism. *Journal of Democracy*, 30(1).
- Domínguez, C. (23 de noviembre de 2023). La deshumanización del otro, antesala de la agresión. *ethic*. <https://ethic.es/2023/11/la-deshumanizacion-del-otro-antesala-de-la-agresion/>
- Douek, E. (2018). U.N. Special Rapporteur's Latest Report on Online Content Regulation Calls for "Human Rights by Default". *Lawfare blog*. <https://www.lawfareblog.com/un-special-rapporteurs-latest-report-online-content-regulation-calls-human-rights-default>
- Esquivel Alonso, Y. (2015). El discurso del odio en la jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. *Cuestiones constitucionales*. <https://revistas.juridicas.unam.mx/index.php/cuestiones-constitucionales/article/view/10491/13700#info>
- Fraguela, N. (31 de enero de 2024). *El número de usuarios de internet en el mundo crece un 1,8% y alcanza los 5.350 millones*. <https://marketing4ecommerce.net/usuarios-de-internet-mundo/#:~:text=el%20a%C3%B1o%20anterior%3F-,2023,al%20de%20los%20a%C3%B1os%20anteriores>
- Fuentes Lara, C., & Arcila Calderón, C. (2023). *El discurso de odio islamóforo en las redes sociales: Un análisis de las actitudes ante la islamofobia en Twitter*. Universidad Rey Juan Carlos . doi:10.14198/MEDCOM.23044
- Gagliardone, I., Patel, A., & Pohjonen, M. (2014). "Mapping and analysing hate speech online: opportunities and challenges for Ethiopia". University of Oxford and Addis Ababa University.
- García Corredor, C. P. (2014). *Movimientos sociales e internet*. Editorial Pontificia Universidad Javeriana.



- Gasser, U. (2016). Recoding privacy law: reflections on the future relationship among law, technology, and privacy. *Harvard Law Review*, 130(2).
- Gaviria, M. M. (2008). Internet y la promoción de los derechos humanos. (I. I. Humanos, Ed.) *Revista IIDH*, 183-203.
- Gerlero, M. S. (2018). Derechos humanos y redes sociales: La función social de los perfiles apócrifos y su protección jurídica. *XIX Congreso Nacional y IX Latinoamericano de Sociología Jurídica Facultad de Derecho de la Universidad de Buenos Aires*.
- Jimeno, T., Mayagoitia-Soria, A., & Dordevic, J. (2024). Investigación sobre el discurso de odio. Una propuesta de análisis bibliométrico en España y LATAM entre 2021 y 2022. *Dialnet*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9265242>
- Jubany, O., & Malin, R. (2016). *Backgrounds, experiences and responses to online hate speech: a comparative cross-country analysis*.
- Martín-Cortés, A., & Linne, J. (15 de noviembre de 2020). Una revisión sobre emociones asociadas al ciberacoso en jóvenes adultos. *Psicoperspectivas*, 19(3). <https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/viewFile/1824/1254>
- Martínez Campos, V., Maya Álvarez, L. A., & Pimentel Badillo, A. (julio de 2023). Uso de las redes sociales ¿Derechos que transgreden derechos? *RILCO*, 5(45), págs. 71-78.
- Morozov, E. (2012). *El desengaño de internet: los mitos de la libertad en la red*. Destino.
- Morozov, E. (2013). El desengaño de internet, Los mitos de la libertad en la red. En J. A. de la Rubia Guijarro, & Destino (Ed.), *Anales de la Cátedra Francisco Suárez* (E. G. Murillo, Trad., Vol. 47, págs. 333-338). doi: <https://doi.org/10.30827/acfs.v47i0.2172>
- Morozov, E. (21 de diciembre de 2015). Entrevista. *El País Semanal*. https://elpais.com/elpais/2015/12/17/eps/1450358550_362012.html
- Observacom.org. (6 de diciembre de 2021). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. <https://www.undp.org/es/latin-america/noticias/tus-derechos-en-internet>
- Puglisi, B. (4 de julio de 2024). La migración en la mirada del discurso de odio. *Ecos de Paz*. <https://www.eccosdepaz.org/discurso-odio-5>
- Ramírez, V. (10 de noviembre de 2022). Educación, privacidad, seguridad... Los derechos fundamentales amenazados por la tecnología. *Metafuturo*. https://www.lasexta.com/metafuturo/educacion-privacidad-seguridad-derechos-fundamentales-amenazados-tecnologia_20221110636_ac5e624a04a0001c361c9.html
- Rodríguez Izquierdo, M. (2015). *El discurso del odio a través de Internet*.
- Sánchez-Valtierra, J. A., Barajas-flores, J., Garzón-Moreno, G. J., & Palacios-Siancas, A. (2024). Evaluación del impacto de las redes sociales en el bienestar psicológico de adolescentes. *MQR Investigar*, 8(2), 3153-3172. doi: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.3153-3172>
- Thomas, D., & Wahedi, L. (5 de junio de 2023). Disrupting hate: The effect of deplatforming hate organizations on their online audience. *PNAS*, 120(24). doi: <https://doi.org/10.1073/pnas.2214080120>
- Yudes, C., Baridon, D., & Gonzalez, J. (2018). Ciberacoso y uso problemático del internet en Colombia, Uruguay y España. *Revista Científica de Comunicación y Educación - Comunicar*.

