

## Buenas Prácticas en la Comunicación Pública

### INFORMES INADI

Discriminación en Internet  
Redes Sociales

Mayo 2010



Los informes INADI son un documento destinado a periodistas y profesionales de la comunicación. Surgen de la voluntad de ayudar a presentar distintas problemáticas que tocan de cerca al Instituto, y que ameritan un tratamiento en profundidad.

Permiten también reflexionar sobre el carácter discriminatorio de muchas prácticas sociales que, muchas veces por desinformación, no son percibidas como tales.

No nos anima otro deseo que el de enriquecer la discusión pública, con el objetivo de participar en la construcción de una sociedad más pluralista y menos excluyente.

Están realizados con rigor conceptual, basados en trabajos e investigaciones propias, con la profesionalidad que caracteriza a INADI.

Con estos primeros informes, comenzamos una serie que se continuará en el tiempo de manera sistemática.

Esperamos que le sea de utilidad para su trabajo diario.

**Claudio Morgado**  
**Presidente de INADI**



## Informe sobre acoso en Internet – Mayo 2010

### Resumen

#### ¿QUÉ ES EL CIBERACOSO o CYBERBULLYING?

Cyberbullying o Ciberacoso es el uso de información electrónica y medios de comunicación (correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y websites) difamatorios, amenazantes, degradantes, agresivos para acosar, intimidar, o amedrentar.

#### ¿CUÁL ES EL ROL DEL INADI ANTE EL CIBERACOSO?

El ciberacoso, cuando no se realiza en función de la pertenencia de el/la acosado/a a un colectivo racial, religioso, sexual, etc., **no constituye un acto de discriminación**. Por este motivo, la incumbencia específica del INADI debe considerarse en cada caso, según las características de la agresión.

En cuanto a su capacidad de intervenir para lograr la eliminación de contenidos discriminatorios, en el caso de redes sociales, y en particular aquellas que tienen su sede en otros países, la posibilidad e acción del Inadi es muy limitada. **El Inadi no puede dar de baja páginas o grupos en Facebook**. Su capacidad de acción es algo mayor en otras redes sociales y ante sitios de Internet individuales, pero en ningún caso el Inadi cumple función de policía.

#### LA NORMATIVA ARGENTINA

No hay legislación específica que regule las actividades en las llamadas redes sociales. En este terreno suelen entrar en colisión el derecho a la libertad de expresión con otros derechos y valores sociales. El INADI recomienda generar una amplia discusión social sobre el tema.

#### ¿QUE RECOMENDAR / SUGERIR? - POSIBLES LÍNEAS DE PREVENCIÓN

##### Hacia los/as niños/as en caso de ser víctimas:

- Dar a conocer la situación a familiares y amigos cercanos de confianza.
- Denunciar el acoso a los superiores o coordinadores para que tomen cartas en el asunto.
- Notificar a los padres de los niños y a las personas que han intervenido como agresores que están tomando acciones

##### A los padres que sospechan que su hijo/a está siendo víctima:

- Si un niño se muestra particularmente nervioso, angustiado o agresivo o se observa algún cambio evidente y profundo de su conducta resulta necesario que el conveniente diálogo con el niño incluya esta hipótesis
- Cuando existe la sospecha fundada de que son víctimas del cyberbullying se puede sugerir que hagan búsquedas en Google y en las redes sociales, como Facebook o MySpace, con el nombre de sus hijos,

##### Hacia las escuelas y cibers:

- Dar a conocer sobre las forma de reportar abusos en las redes sociales.
- Realizar campañas de sensibilización en la escuela hacia los alumnos y sus familias.



## ¿CUÁL ES EL DISPARADOR?

[Obligan a cerrar un grupo de Facebook que incitaba a "odiar" a una nena de 10 años](http://www.clarin.com/diario/2010/05/05/um/m-02191633.htm)  
(<http://www.clarin.com/diario/2010/05/05/um/m-02191633.htm>)

El grupo, creado por una compañerita de colegio de la chica, publicaba fotos e insultos en su contra. La madre de la nena agredida denunció el hecho ante el INADI. La información periodística señaló que el INADI dió de baja el grupo, lo que no es correcto, ya que el Inadi no tiene potestad para hacerlo.

- <http://www.popularonline.com.ar/nota.php?Nota=515981e>
- [http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota\\_id=1261387](http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=1261387)

A la vez que las denuncias públicas sobre el tema y las acciones dentro de Facebook provocaron que rápidamente se cierre el grupo, numerosos usuarios crearon grupos y páginas en apoyo a Romina Perrone solidarizándose no solo con su causa. "No al grupo 3 razones para odiar a Romina Perrone", "Denunciemos al grupo 3 razones para odiar a Romina Perrone", "Aguante Romina Perrone" y "Apoyemos a Romina Perrone" son algunos de los espacios (grupos o páginas) que se abrieron en pocas horas y que llegaron a contar con más de 24.000 seguidores.

## ¿QUÉ ES EL CIBERACOSO o CYBERBULLYING?

Es la utilización de las herramientas comunicacionales e informáticas, de amplia difusión, donde se destacan la Internet (correos electrónicos, las redes sociales, mensajería instantánea, blogs, fotologs, sitios web) y los teléfonos celulares, cuya finalidad es la provocación, la difamación, la humillación, el amedrentamiento, la intimidación o la amenaza realizada de un individuo a otro de igual condición ante la ley (edad) de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. La agresión puede realizarse bajo un formato anónimo, de identidad falsa o de suplantación de identidad.

Este fenómeno si bien no es nuevo son las tecnologías de la información y de la comunicación las que permiten romper con la distancia física y temporal (en cualquier lugar y momento) al tiempo que magnifica la cantidad de personas que pueden ver, leer o escuchar la agresión perpetrada hacia la víctima.

Cyberbullying o Ciberacoso puede ser definido como el uso de información electrónica y medios de comunicación (correo electrónico, redes sociales, blogs, mensajería instantánea, mensajes de texto, teléfonos móviles, y websites) difamatorios, amenazantes, degradantes, agresivos para acosar, intimidar, amedrentar, humillar, etc. realizada sobre un individuo, mediante ataques personales u otros medios de forma reiterada a lo largo de un tiempo determinado. Las agresiones pueden realizarse bajo un formato anónimo o de identidad falsa o adulterada.

Las tecnologías de la información y la comunicación (TICS) multiplican tanto la potencia de la agresión como de la audiencia.

**Otros términos** para ciberacoso son "acoso electrónico," "e-acoso," "acoso sms", "network mobbing", "acoso móvil" "acoso en línea", "acoso digital", "acoso por internet", "acoso en internet" o "internet acoso".<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> <http://es.wikipedia.org/wiki/Ciberacoso>



## EJEMPLOS DE CIBERACOSO

### Violación derecho a la intimidad

- Usurar su clave de correo electrónico para, además de cambiarla de forma que su legítimo propietario no lo pueda consultar, leer los mensajes que a su buzón le llegan violando su intimidad.
- Robo de fotos, videos, audios, datos personales, tarjetas de crédito, contraseñas, archivos, contactos del entorno de la víctima y de sus familiares, etc. de su ordenador.

### Calumnias e injurias

- Acceder de forma ilegal a la cuenta de correo electrónico, red social, red de mensajería instantánea, suplantando la identidad de la víctima e insultar a sus contactos.
- Envíos de E-mail tanto de forma anónima (fácil con los e-mail gratuitos), como manipulados para dar la impresión que lo envió la misma persona acosada y ponerla así en una difícil situación en la que su credibilidad quedaría en entredicho.
- Dejar comentarios ofensivos en foros o participar agresivamente en chats haciéndose pasar por la víctima de manera que las reacciones vayan posteriormente dirigidas a quien ha sufrido la usurpación de personalidad.
- La manipulación de fotografías del acosado o acosada es otro medio, el acosador puede retocarla y subirla a la Red con el único objetivo de herir y asustar a su víctima.
- Subir en la Red una Web “dedicada” a la persona acosada, contenidos personales ofensivos.
- Colgar en Internet una imagen comprometida (real o efectuada mediante fotomontajes) datos delicados, cosas que pueden perjudicar o avergonzar a la víctima y darlo a conocer en su entorno de relaciones. Siendo éstas fotos, videos o audios previamente robadas de su ordenador.
- Hacer circular rumores en los cuales a la víctima se le suponga un comportamiento reprochable, ofensivo o desleal, de forma que sean otros quienes, sin poner en duda lo que leen, ejerzan sus propias formas de represalia o acoso.
- Crear un perfil o espacio falso en nombre de la víctima, donde se escriban a modo de confesiones en primera persona determinados acontecimientos personales, demandas explícitas de contactos sexuales.

### Amenazas

- Enviar mensajes amenazantes por e-mail o SMS, perseguir y acechar a la víctima en los lugares de Internet en los se relaciona de manera habitual provocándole una sensación de completo agobio.

### Bombardeo de llamadas

- Uso del teléfono móvil como instrumento de acoso.
- Llamadas ocultas realizadas a horarios inoportunos.

### Otros

- Dar de alta la dirección de correo electrónico en determinados sitios para que luego sea víctima de spam, suscripciones, de contactos con desconocidos.

## ¿CUÁL ES EL ROL DEL INADI ANTE EL CIBERACOSO?

El ciberacoso **puede involucrar o no un acto de discriminación**. Por este motivo, la incumbencia específica del INADI debe considerarse en cada caso, según las características de la agresión.



Sin embargo, por su perfil público, el INADI aparece como un posible receptor de denuncias de ciberacoso, lo que motiva demandas de atención ante casos específicos. Estas demandas se derivan a los organismos pertinentes.

En cuanto a su capacidad de intervenir para lograr la eliminación de contenidos agraviantes o discriminatorios, es necesario aclarar que en el caso de redes sociales, y en particular aquellas que tienen su sede en otros países, la posibilidad e acción del Inadi es muy limitada. **El Inadi no puede dar de baja páginas o grupos en Facebook**, su capacidad de acción es algo mayor en otras redes sociales y ante sitios de internet individuales, pero en ningún caso se puede dar garantía de una intervención efectiva.

## ¿QUÉ DAÑOS PROVOCA O QUE DERECHOS LESIONA A LA VÍCTIMA?

- Derecho a la intimidad.
- Calumnias e injurias.
- Amenazas a la integridad. Insultos, amenaza a bienes o personas.
- Puede afectar física y psicológicamente a la víctima.
- Puede implicar un daño recurrente y repetitivo.
- Puede afectar los resultados académicos y sociales de los estudiantes.
- Exclusión de redes sociales.

## ¿QUÉ HAN HECHO OTROS PAISES?

En los Estados Unidos existe un proyecto de ley que contempla la posibilidad que el agresor, en caso de utilizar medios tecnológicos o de comunicación, sea multado o condenado a dos años de prisión o ambas. El proyecto está motivada por la tragedia de una adolescente estadounidense que cometer suicidio luego de ser hostigada y acosada por una persona mayor a través de una red social.

En **España, Chile, y Colombia** hay manifestaciones de legisladores sobre presentaciones de proyectos de ley sobre la sanción del ciberacoso.

## LA NORMATIVA ARGENTINA

En no hay legislación específica que regule las actividades en las llamadas redes sociales. En este terreno suelen entrar en colisión el derecho a la libertad de expresión con otros derechos y valores sociales. Sería deseable una amplia discusión social sobre éstos temas.

Sí, existen avances en la legislación sobre delitos informáticos, aunque las figuras delictivas no necesariamente coinciden los casos de cyberbullying, y por otro parte hay que tener en cuenta que, según la edad de los autores, muchos de ellos podrían ser penalmente inimputables.

La ley 26.388, sancionada en junio de 2008 incorporó en el Código Penal, entre otros, los siguientes delitos penales: Pornografía infantil por Internet u otros medios electrónicos; Violación, Apoderamiento y desvío de comunicación electrónica ; Intercepción o captación de comunicaciones electrónicas o telecomunicaciones; Fraude informático, etc



## ¿QUE RECOMENDAR / SUGERIR? - POSIBLES LÍNEAS DE PREVENCIÓN

### Hacia los/as niños/as en caso de ser víctimas:

- Dar a conocer la situación a familiares y amigos cercanos de confianza.
- Denunciar el acoso a los superiores o coordinadores para que tomen cartas en el asunto.

### A los padres que sospechan que su hijo/a está siendo víctima:

- Si un niño se muestra particularmente nervioso, angustiado o agresivo o se observa algún cambio evidente y profundo de su conducta resulta necesario que el conveniente diálogo con el niño incluya esta hipótesis
- Cuando existe la sospecha fundada que son víctimas del cyberbullying se puede sugerir que hagan búsquedas en Google y en las redes sociales, como Facebook o MySpace, con el nombre de sus hijos,

### Hacia las escuelas y cibers:

- Evaluar la inclusión del ciberacoso en reglamentos de convivencia escolar.
- Dar a conocer sobre las forma de reportar abusos en las redes sociales.
- Realizar campañas de sensibilización en la escuela y de cara a la familia.
- Notificar a los padres y a las personas que han intervenido como agresores.



**ANEXO//**

**Cyberbullying: un análisis comparativo en estudiantes de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.**

Autores: Jorge del Río Pérez, Xavier Bringue Sala, Charo Sádaba Chalezquer, Diana González González  
**Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad y Literatura**  
**Foro Generaciones Interactivas, Universidad de Navarra**

Tabla 1. Distribución total de la muestra por países y edades

Edad	Sexo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Venezuela	Total
De 10 a 18 años	Masc.	654	1565	704	1440	3557	1096	417	9433
	Fem.	1316	1850	1142	1852	3912	1015	421	11508
Total		1970	3415	1846	3292	7469	2111	838	20941

**Cyberbullying con mensajes de texto (SMS), imágenes, vídeo a través del teléfono móvil**

Tabla 2. He utilizado el celular para ofender a alguien

Edad	Sexo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Venezuela	Total
De 10 a 18 años	Masc.	123	180	134	206	609	169	96	1517
	Fem.	166	171	137	167	495	83	51	1270
Total		289	351	271	373	1104	252	147	2787
% Total muestra		14,6	8,4	13,3	11,3	14,7	11,9	17,5	13,3



Tabla 3. Me han perjudicado a través del teléfono móvil

Edad	Sexo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Venezuela	Total
De 10 a 18 años	Masc.	53	85	61	92	295	75	29	690
	Fem.	85	62	78	102	245	60	30	662
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>147</b>	<b>139</b>	<b>194</b>	<b>540</b>	<b>135</b>	<b>59</b>	<b>1352</b>
% Total muestra		7,0	4,3	7,5	5,8	7,2	6,3	7,0	6,4

Tabla 4. Lugar desde donde se conectan a internet

Sexo	No Internet	Hogar	Colegio	Cibercafé	Casa amigo	Casa familiar	Otros
Masc.	0	4260	2340	4231	2099	2048	1260
Fem.	0	5261	3396	5071	3015	3080	1459
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>9521</b>	<b>5736</b>	<b>9302</b>	<b>5114</b>	<b>5128</b>	<b>2719</b>

Tabla 5. Servicios utilizados en internet

Edad	Sexo	Web	Chat	MSG	Mall	Juegos	Foros	Compras	Downs	Comun. Virtuales	SMS	Post	TV
10 a 18	Masc.	5390	1722	5897	5032	4775	939	707	5385	1247	1875	3910	963
	Fem.	6787	2021	7991	7277	3786	1154	490	6257	1320	2848	4741	647
<b>Total</b>		<b>12177</b>	<b>3743</b>	<b>13888</b>	<b>12309</b>	<b>8561</b>	<b>2093</b>	<b>1197</b>	<b>11642</b>	<b>2567</b>	<b>4721</b>	<b>8651</b>	<b>1610</b>
% Total		58,1	17,8	66,3	58,7	40,8	9,9	5,7	55,5	12,2	22,5	41,3	7,6



## Cyberbullying en Messenger

Tabla 6. He utilizado Messenger para perjudicar a alguien

Edad	Sexo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Venezuela	Total
De 10 a 18 años	Masc.	68	117	68	69	190	59	26	597
	Fem.	44	46	65	38	99	30	7	329
Total		112	163	133	107	289	89	33	926
% Total muestra		5,6	4,7	7,2	3,2	3,8	4,2	3,9	4,4

Tabla 7. Alguien me ha perjudicado a través de Messenger

Edad	Sexo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Venezuela	Total
De 10 a 18 años	Masc.	56	156	59	58	177	73	25	604
	Fem.	80	126	82	69	151	62	16	586
Total		136	282	141	127	328	135	41	1190
% Total muestra		6,9	8,2	3,8	3,8	4,3	6,3	4,8	5,6



## Cyberbullying en los juegos online

Tabla 8. Alguna vez me han engañado mientras jugaba en red

Edad	Sexo	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	México	Perú	Venezuela	Total
De 10 a 18 años	Masc.	50	111	52	67	169	56	17	522
	Fem.	40	42	14	62	154	25	12	349
Total		90	153	66	129	323	81	29	871
% Total muestra		4,5	4,4	3,5	3,9	4,3	3,8	3,4	4,1

## Conclusiones

1. Un total de 2.542 escolares de los siete países encuestados han reconocido haber sido perjudicados a través del celular y Messenger. En total, el 12,1% ha experimentado una forma de cyberbullying. Un dato similar al presentado por los escolares norteamericanos (Lenhart, 2007) y suecos (Slonje y Smith, 2008).
2. Al igual que en el estudio realizado por Smith [et al.] (2008), el teléfono móvil ha resultado ser la herramienta más utilizada para acosar: el 13,3% reconoce haber perjudicado con su celular.
3. Por sexos, resalta que de los 9.433 estudiantes varones de la muestra, el 22,4% han usado el celular o Messenger para perjudicar, mientras que sólo el 13,4% de las 11.508 chicas ha reconocido haber acosado a otros. El dato hace pensar que el acosador digital es un rol que desarrolla más el sexo masculino. Por otra parte, el 19,25% de los chicos encuestados han sido víctimas de cyberbullying. Las chicas afectadas por la violencia digital fue del 13,8%.

[Informe completo](#) :

<http://www.generacionesinteractivas.org/wp-content/uploads/2009/06/articulo-cyberbullying.pdf>