

## Derechos de las Audiencias e Internet: reto para la alfabetización mediática e informacional

---

Del 21 al 23 de febrero de 2023 se celebró, en París, Francia, la conferencia de la UNESCO “Por una internet confiable”<sup>1</sup>, en la que participaron la Plataforma de Reguladores del Sector Audiovisual de Iberoamérica (PRAI); la Red de Autoridades Africanas de Regulación de la Comunicación (ACRAN); el Grupo de Reguladores Europeos para los Servicios de Comunicación Audiovisual (ERGA); la Red Global de Reguladores de Seguridad en Línea (GOSRN); la Red de Autoridades de Regulación Mediterráneas (MNRA); así como de la Red Francófona de Reguladores de Medios (REFRAM).

Si bien la relación de las audiencias con internet es distinta a la que guardan con otros medios electrónicos (radio y televisión), ya que en la red electrónica los usuarios son, a un tiempo, consumidores y productores de contenido, lo cierto es que existen una enorme cantidad de plataformas que presentan los más diversos contenidos y, con frecuencia preocupante, muchos de estos contenidos carecen de referentes válidos, éticos o no han sido elaborados por personas o instituciones que asuman la responsabilidad de lo que publican. Como consecuencia, el usuario de las redes electrónicas resulta vulnerable a informaciones no verificadas (ni verificables) y a otros contenidos que pueden resultar falsos (intencionalmente o no), o bien, que promueven un discurso de odio, homofóbico, misógino o racista.

Hasta donde hemos podido investigar no existe para las redes una figura análoga a la de los defensores de audiencia u *ombudsperson*, no sólo por la abrumadora variedad de productores de contenido, sino también porque no existe alguna forma de legislación internacional en materia de contenidos de internet de la que se pudiesen derivar lineamientos específicos, códigos de ética u otro tipo de

---

<sup>1</sup> Consultar <https://prai.tv/?p=2075>

mecanismos que aseguren a los usuarios la validez y confiabilidad de los contenidos que consumen.

Desde luego aquellos medios electrónicos o impresos (entre otros, Canal Once), que han ampliado sus contenidos a internet, hacen extensivo su compromiso con las audiencias y sus estándares de calidad, lo que permite al usuario, cuando así lo considere, presentar una queja o hacer un sugerencia respecto de lo que el medio ofrece en internet. Pero, como se ha señalado, las plataformas y otros sitios de la red electrónica son muchos y de muy distinta naturaleza, lo que dificulta tener la certidumbre o la confianza respecto de la validez de esos contenidos. De otra parte, siempre que se plantea el tema de la regulación de contenidos existe el riesgo de afectar el libre ejercicio de la expresión y, con él, del derecho a la información.

En ese sentido, el campo de la alfabetización mediática e informacional enfrenta un complejo reto ante internet y exige acciones coordinadas y consensadas para generar políticas que permitan apoyar una formación crítica entre los usuarios de esta tecnología. Con esta conferencia, UNESCO ha decidido impulsar el debate sobre un proyecto de directrices para regular las plataformas digitales, con el fin de mejorar la fiabilidad de la información y proteger la libertad de expresión y los derechos humanos.

Los participantes en esta reunión emitieron una declaración internacional que plantea, entre otros aspectos, “el objetivo de apoyar la libertad de expresión y asegurar la información como un bien público, teniendo en cuenta que se trata de contenido que puede ser susceptible de infringir los derechos humanos y la democracia, en particular las manifestaciones de odio, la incitación a la violencia, el acoso y las discriminaciones contra las mujeres, las minorías y otros grupos vulnerables, y la desinformación”.

Los firmantes de esta declaración manifestaron “compartir la voluntad de desarrollar sistemas de regulación coherentes en todas las regiones para cumplir mejor estos objetivos y minimizar la fragmentación de internet”, así como de “apoyar firmemente la voluntad de desarrollar la alfabetización mediática e

informativa en línea a través de plataformas digitales”. Destaca también “la voluntad, que responde al objetivo fundamental de la diversidad lingüística, de hacer las plataformas digitales más accesibles a todos los usuarios, en particular a través de una ampliación de los idiomas que pueden utilizarse para contactarlas.”

Con la firma de esta declaración, la PRAI intensifica el trabajo de colaboración e intercambio internacional anunciado por la nueva presidencia de la PRAI durante la Asamblea General celebrada el pasado noviembre en Cartagena de Indias (Colombia). El actual comité directivo de la PRAI está presidido por el Consell de l'Audiovisual de Catalunya (CAC) y las dos vicepresidencias las ostentan, respectivamente, el Consejo Nacional de Televisión (CNTV) de Chile, y la Comisión de Regulación de Comunicaciones (CRC) de Colombia.