
CAPÍTULO 81

“¿Deben los órganos de autocontrol promocionarse acerca de los comentarios escritos por los usuarios? El caso de Deutsche Presserat”

Lacasa, Iván. (Universidad Internacional de Catalunya)

lacasa@cir.uic.es

Resumen

Estudiar por qué el Deutscher Presserat decidió renunciar al control de los comentarios de los usuarios publicados sin revisión previa en los medios periodísticos on-line conduce a la idea de que gestionar la actividad de los usuarios debería ir más allá de la mera fijación de límites negativos a su libertad de expresión. Conviene que la política de participación de los medios mueva a redacciones y usuarios a responsabilizarse de manera cooperativa del producto cultural que juntos producen. Profundizar en el rol que ambos actores representan, favorecerá la responsabilidad compartida que ambos deben poner en juego.

Palabras clave: periodismo on-line, participación, autorregulación, responsabilidad, usuarios

Abstract

The Deutscher Presserat's study that decided to relinquish control of the user comments published without being previously reviewed in the news media online, leads to the idea that managing user activity should go beyond setting negative limits to their freedom expression. It is necessary that the participation media policy moves to users and editors to be responsible for the cultural product produced in a cooperative way by them. Delving into the rol that both actors play, favors the shared responsibility that both should put into play.

Keywords: on-line journalism, participation, self-regulation, responsibility, users.

1. Introducción

El Deutscher Presserat es el órgano de autocontrol de la prensa alemanavi. Además de trabajar en favor de la libertad de información, vela por el cumplimiento del Pressekodex, el código de autorregulación de los periodistas, especialmente mediante la atención de las quejas acerca de contenidos en diarios, revistas y otros “telemédios” asociados a ellos.

El pasado septiembre, el Presserat emitió un comunicadovi en el que manifestaba que los contenidos de los forosvi con moderación previa a la publicación en medios periodísticos on-line entraban dentro de su competencia: si las redacciones controlan las aportaciones que los usuarios realizan en dichos foros, tal verificación previa debe verse como un trabajo periodístico o redaccional, es decir, como un contenido editorial, cuya responsabilidad deben asumir los medios.

El estudio de las cinco quejas formales relacionadas con foros que el DP resolvió en 2009 nos llevará a reflexionar acerca de la distinta y trascendente naturaleza de la participación on-line y a plantear la cuestión acerca de cómo explicar y fomentar la especificidad de la responsabilidad compartida que adquiere cada uno de los actores de la plataforma interactiva —profesionales y usuarios— en la construcción de un producto que consideramos profundamente cultural.

Pasemos sin más dilación al estudio directo de las cinco resoluciones del DP.

2. DÍCTAMENES DEL DP RELACIONADOS CON FOROS ON-LINE

En los meses inmediatamente anteriores a su comunicado el Presserat [a partir de ahora “DP”] resolvió cinco quejas formales que aclaran por qué en 2010 este organismo renunció explícitamente a tratar problemáticas que tuvieran que ver con contenidos publicados por los usuarios de plataformas on-line, no revisados por la redacción de forma previa a su publicación.

Sistematizaremos las cinco quejas en tres grupos. El primero estará compuesto por dos dictámenes centrados en casos en los que el descontrol por parte de medios periodísticos on-line a la hora de moderar la participación en foros o comentarios es claro (en ambos el DP concluye su estudio con una advertencia formal). El segundo grupo estará formado por dos dictámenes acerca de casos en los que el medio periodístico on-line controló —hasta llegar a lo que el denunciante entendió como censura— la participación férreamente (en ambos el DP concluye afirmando que la queja era injustificada). Finalmente, el tercer grupo, constituido por un único dictamen, será especialmente útil para realizar una propuesta constructiva de cara a mejorar la autorregulación en materia de participación.

Comencemos, pues, por el primer grupo de casos, aquellos que denotan una falta de control en la moderación de la participación.

2.1. Primer grupo de casos

2.1.1. Grupo 1, caso 1: Derechos individuales conculcados durante nueve horas. Atribución a una alcaldesa de un hijo renitente y una aventura amorosa (número de referencia BK2-272/09vi, resuelto con una advertencia al medio periodístico on-line):

En el portal on-line de un grupo mediático se publicó un artículo acerca de la aparición de un nuevo partido político. En un comentario en un foro, un lector reprochaba lo siguiente: "No se publicó, sin embargo, en (...) que las autoridades habían detenido al hijo embriagado y renitente de la alcaldesa (...) ni se hizo pública la relación extramatrimonial de la señora (...) con el señor (...)" vi. El DP consideró que el comentario de este usuario representaba a todas luces una grave acusación contra una autoridad pública y contra su familia. Destacó negativamente, además, el hecho de que quedara accesible durante cerca de nueve horas en el diario digital.

La misma alcaldesa denunció los hechos ante el DP como una violación de los derechos de su persona y los de su hijo. Requerida por el órgano autorregulador, la dirección del grupo mediático se defendió alegando que en su portal on-line se daba a los

visitantes la posibilidad de expresarse en foros abiertos para opinar, entre otras cosas, sobre las noticias que el propio portal ofrecía. Afirmó asimismo que el administrador de los foros intervenía sólo cuando alguien le informaba de alguna posible conculcación de derechos dentro del foro. De hecho, en el caso en discusión, el comentario polémico había sido borrado nada más recibir el periódico un aviso de la alcaldesa.

Según el dictamen del DP que estamos comentando, el procedimiento básico seguido por el medio efectivamente estaba respaldado por el derecho de expresión: el foro ofrecía a los lectores la posibilidad de participar activamente en la discusión de los temas publicados por la redacción, a pesar de que en Internet —igual que sucede en otros ámbitos de la vida— de manera ocasional algunos usuarios traspasan los límites de la libertad de expresión y publican comentarios que dañan los derechos de otras personas o de otros usuarios.

Pero, a juicio del DP, ese derecho de expresión no obstaba para que la queja de la alcaldesa también tuviera su fundamento. El DP remarca que el verdadero problema radicaba en que los comentarios que atentan contra los derechos de las personas tienen que ser borrados en cuanto son conocidos por la redacción del medio. Así pues, aunque el medio estuviera en su derecho de fomentar la libertad de expresión en sus foros, y pese a haber reaccionado de manera inmediata nada más tener conocimiento del comentario calificado como difamatorio por la alcaldesa, el hecho es que la entrada estuvo más de nueve horas visible en la Red. De ahí que finalmente la comisión de quejas del DP considerara que la redacción de ese portal de Internet no había cumplido suficientemente con su deber de diligencia periodística y concluyera el caso dirigiéndole la advertencia formal que aquí estamos analizando.

En su comunicado el DP hacía constar que los miembros de la comisión de quejas habían discutido a conciencia sobre la responsabilidad editorial en la publicación de aportaciones ciudadanas en los foros. El debate había girado en torno a la pregunta de si un medio periodístico on-line podía ofrecer la participación en foros únicamente en el caso de que con las intervenciones de los lectores actuara como hace con las cartas al director un medio impreso, esto es, aplicando criterios periodísticos para, antes de ponerlas a la vista de los usuarios, discernir cuáles son las que deben o no ser publicadas bajo el paraguas de su cabecera.

La nota del DP explica cómo, por un lado, algunos miembros del organismo de autocontrol se posicionaron ante esa cuestión defendiendo que un control previo de todas las aportaciones de los lectores en los foros es difícilmente practicable cuando en un medio hay una gran cantidad de foros y cómo, por otro lado, en contraste con esa primera opinión, la mayoría de los integrantes de la comisión coincidió en defender que las redacciones efectivamente tienen una responsabilidad ético-periodística sobre los contenidos publicados en su plataforma on-line. Una responsabilidad que, en definitiva, y así concluye el escrito del DP, es grave cuando las entradas de los usuarios entran en conflicto con los derechos de las personas. Así pues, dictamina el DP, lo cuestionable en el caso estudiado fue que la entrada en la que se hablaba de la alcaldesa, de su presunto amante y de su hijo, permaneciera más de nueve horas accesible en un foro. De ahí que enviara una advertencia escrita al medio responsable de ese desorden.

2.1.2. Grupo 1, caso 2: Una mujer es denigrada en un foro on-line. Un comentario on-line difamador pudo leerse durante 17 horas en la Red (número de referencia BK2-188/09, resuelto con una advertencia al medio periodístico on-line):

El debate que acabamos de comentar es paralelo a otro que también tuvo lugar en 2009 entre los miembros del DP con ocasión de un dictamen acerca de la actuación de la edición on-line de cierto periódico sensacionalista de difusión regional, cuya identidad, como es habitual, preserva en su escrito final. Dicha publicación había puesto el grito en el cielo mediante un titular con el que abría una información sobre tres delitos cometidos en una misma ciudad: “Estos tres delincuentes sexuales nos estremecen”.

Uno de los hechos referidos por esta publicación en el cuerpo de la noticia era la detención de un hombre que había atacado y violado a una mujer en el lavabo de señoras de cierta estación de metro. En uno de los foros de ese medio on-line varios lectores debatían acerca de los hechos tratados por la noticia en cuestión. Un autor anónimo se mofó groseramente de la víctima y de sus conciudadanos, con la consiguiente reacción —no de mejor gusto— de otro anónimo en la que dejaba al primero a la altura del betún. Una lectora consideró la publicación de estos mensajes incompatible con el Pressekodex, el Código de Prensa del PD, y se quejó ante el órgano de autocontrol. En su opinión, a la vista de lo que había tenido que sufrir la mujer violada de la que hablaba el artículo, no era normal que afirmaciones como las vertidas por los dos anónimos hubieran estado durante varias horas disponibles en la Red, mucho menos bajo el paraguas de una cabecera de prensa; dada la forma en que estaban expresadas, a su juicio dichas manifestaciones no hubieran debido aparecer en el foro, ni aunque hubieran estado dirigidas al presunto culpable.

Así pues, la promotora de la queja reprochó al periódico el no haber intervenido antes y el haber dejado que dichos comentarios estuvieran on-line durante 17 horas. Sólo después de que enviara la queja al DP, con copia a la redacción, los mensajes fueron borrados. Según se lee en el dictamen del DP, durante el proceso de aclaración de los hechos el redactor jefe de la edición on-line quiso subrayar que las frases polémicas no eran opinión de la redacción, sino manifestaciones de los usuarios del portal, que eran publicadas directamente en la Red, sin revisión previa; los encargados del servicio comprobaban las participaciones, pero solo tras recibir indicaciones concretas por parte de algún lector. En caso de que juzgaran que la reclamación era acertada, quitaban la entrada motivo de queja. Así actuaron, según ellos mismos, también en este caso.

El DP da fe de ello, pero concluye que, aún así, el medio on-line no cumplió con suficiente rigor su deber de diligencia periodística en la forma que queda expuesta en el número 2 del Código de Prensa. Por este motivo, la comisión de atención de quejas del DP emitió también una advertencia dirigida a la publicación on-line. Como en el primer caso estudiado, en el seno de dicha comisión había surgido la cuestión acerca de la necesidad de que el medio on-line revisara cualquier aportación de los usuarios antes de que aparecieran publicados, tal como los medios impresos hacen con las cartas de los lectores. También aquí algunos miembros reconocían la evidente dificultad práctica que comportaría hacer algo así con la totalidad de comentarios que en una publicación on-line concurrida llegan a realizar los usuarios. El propio DP escribe en su nota final que, a pesar de esa dificultad práctica, la mayoría de miembros de la comisión coincidió —tal como sucedía en el primer caso estudiado— a la hora de defender que las redacciones necesariamente son responsables desde un punto de vista ético-periodístico de los contenidos que aparecen en su plataforma on-line. De ahí que, también esta vez, considerara cuestionable, en el sentido que marca el número 2 del Código de Prensa, que unos comentarios que atentaron contra los derechos

individuales permanecieran durante 17 horas disponibles en la Red, y decidiera advertir por escrito al medio on-line responsable de esa situación.

2.1.3. Conclusiones que se desprenden del primer grupo de casos

Vemos pues en estos dos primeros casos estudiados que el DP —órgano que la prensa misma establece para su autocontrol, no cabe olvidarlo— parece buscar un equilibrio posibilista entre la libre participación y expresión de los usuarios, y los derechos de las personas. El DP considera que los conflictos ocasionados por una mal entendida libertad de expresión son responsabilidad del medio on-line, el cual pone a disposición de los usuarios su plataforma informativa y de participación.

Fijados estos principios teóricos, el DP establece otros prácticos. Si bien para garantizar los derechos mencionados lo óptimo sería controlar todos los comentarios antes de su publicación, el DP no ve la manera de hacerlo en medios de cierto tamaño. Ahora bien, una vez dichos comentarios han sido publicados, en caso de que alguno conculque los derechos individuales arriba mencionados —u otros posibles—, debe ser eliminado cuanto antes, siendo plazos de 9 o 17 horas a todas luces inaceptables, de ahí que en los dos dictámenes recién estudiados se acabe formulando una advertencia al medio periodístico on-line.

Sin embargo, con el estudio del siguiente grupo de casos, a este debate acerca del equilibrio entre derechos que aparecen como irrenunciables (expresión-participación e intimidad-honor-etc.) se sumará la pregunta sobre la existencia misma de los derechos a la participación o a la libertad de expresión de los usuarios en un sitio web que —en primera instancia— es propiedad de una empresa periodística. Acabamos de comprobar que para el DP un medio periodístico on-line no puede renunciar a responsabilizarse de lo que su plataforma difunde, aunque provenga de los usuarios. Pero, ¿se convierte esa responsabilidad que tiene el medio sobre lo que publica y se publica en su plataforma on-line en el derecho a borrar cualquier comentario o a dejar de ofrecer el servicio de comentarios a sus usuarios si así lo considera oportuno? Intentaremos aclararlo a través del análisis del siguiente grupo de casos que el DP dilucidó en 2009 sobre participación on-line mediante comentarios.

2.2. Segundo grupo de casos

2.2.1. Grupo 2, caso 1: Un medio es acusado de reprimir las opiniones. Un diario desactiva la función de comentario en un artículo (número de referencia BK2-60/09, resuelto con la indicación de que la queja era injustificada):

En la plataforma de Internet de un periódico regional se publicó una noticia titulada "Gelsenkirchen impedirá que se celebre la asamblea del partido Pro NRW"^{vi}. En los foros podían leerse diversas aportaciones de los lectores que se posicionaban acerca de esta temática. Uno de estos lectores criticaba la reiterada eliminación de comentarios en el foro por parte de la redacción del medio y acabó acudiendo al DP.

Efectivamente, el órgano de autocontrol pudo constatar que, con ocasión de esa noticia, el periódico llegó a borrar más de 80 comentarios del servidor, sin dar explicación alguna a sus usuarios. Recogió en su informe cómo el demandante veía en este proceder un atentado contra la libertad de expresión y cómo sostenía que con una actitud tal el medio

on-line objeto de su queja dejaba claro que entendía la libertad de prensa como libertad para reprimir arbitrariamente las opiniones de los usuarios, incluso tras su publicación.

El DP relata cómo el departamento jurídico del periódico reconoció el hecho y lamentó haberse visto forzado a borrar un buen número de comentarios a causa de su tono o contenido. Aportó el siguiente como ejemplo: "Allí puede verse dónde se encuentran los verdaderos fascistas. En la CDU, SDP, Verdes y FDP. Siempre la misma canción, tachan a los demás de 'la derecha', pero ellos mismos se comportan como Hitler en sus mejores tiempos. En ocasiones como esta queda clara la jeta que tienen los de izquierdas y los hombres de bien". En realidad, a la vista de la gran cantidad de comentarios como este, o peores, que los usuarios seguían colgando, el medio on-line finalmente decidió desactivar la función de comentario para este artículo.

El DP explica que el departamento jurídico de ese medio en ningún caso admitió que hubiera incurrido ni en una infracción contra el deber de diligencia periodística, ni contra la libertad de opinión, puesto que, a pesar de que cada lector pueda opinar lo que desee, y de que el mismo medio le haya abierto un canal para ello en su plataforma, ello no impide que el medio siempre conserve un derecho a, llegado el momento, cerrar su página o parte de ella (en este caso, a clausurar foros o hilos de un foro). Además, tal como recordó el departamento jurídico del medio, en las condiciones generales de uso de la plataforma quedaba fijado que el lector no adquiere ningún derecho que le permita publicar en ella.

Tras estudiar la queja que recibió del usuario, y habiendo oído a todas las partes, el DP consideró que con su actuación la versión on-line del periódico no colisionó con ningún principio de la ética periodística y calificó la queja como infundada. Según su nota escrita, hubo una razón que influyó decisivamente en el criterio de los miembros de la comisión que atendió el caso: al participar en los foros, los usuarios asienten a las condiciones de uso que marca la empresa propietaria de la plataforma y, por tanto, también a la advertencia de que la redacción se reserva la posibilidad de borrar comentarios.

Así pues, lo que, en definitiva, dictaminó el DP fue que la persona que impulsó la reclamación no había adquirido ningún derecho para publicar sus opiniones y que su queja carecía de fundamento. La comisión acudió a la directriz 2.6 del Código de Prensa y concluyó su respuesta formal recordando explícitamente que igual que el lector que escribe una carta al director no tiene ningún derecho a la publicación de lo que envía, un usuario de Internet tampoco puede exigir la publicación de sus comentarios.

2.2.2. Grupo 2, caso 2: No existe derecho a publicar. Los moderadores supervisan las entradas en los foros de Internet (número de referencia BK1-108/09, resuelto con la indicación de que la queja era injustificada):

El usuario de la plataforma on-line de un medio local, al ver cómo sus comentarios eran eliminados, abrió un nuevo hilo para discutir sobre la eliminación de dichos mensajes, hilo que también fue eliminado poco después, sin ninguna explicación por parte del medio. El afectado consideró la actuación del medio como una clase de censura y acudió al DP. A su parecer, los administradores no podían censurar y borrar arbitrariamente comentarios escritos por los lectores, si no se daba en ellos una falta contra las reglas del foro.

El departamento jurídico del medio aclaró a la comisión de quejas del órgano autorregulador que la discusión on-line objeto de polémica había comenzado con una entrada titulada "Los turcos son, con diferencia, los que peor se integran" y que finalmente

había sido borrada en su totalidad a causa de la reiteración de comentarios racistas. Añadió, además, que el promotor de la queja no se había pronunciado en sus comentarios acerca del tema planteado por la entrada inicial, sino que había abordado la cuestión de si un usuario previamente bloqueado, de nombre "balu", estaba de nuevo activo bajo el nombre "ElEspírituQueSiempreNiega". Los comentarios posteriores se ocuparon de esta especulación. Fueron borrados por el medio porque ya no estaban centrados en el auténtico tema del hilo.

El departamento jurídico del medio expuso también que este realiza el seguimiento de los diferentes foros a través de "moderadores", quienes pueden editar y borrar aportaciones. Además, recordó que el foro está sujeto a las condiciones generales de uso del portalvi, las cuales, si bien determinan en su punto 4.5 que los usuarios pueden ajustar sus propios contenidos, sin embargo, también marcan claramente que no existe un derecho a ver publicados los comentarios que uno realiza.

Una vez estudiados todos los elementos, el DP consideró que el foro de Internet no había faltado contra los principios éticos periodísticos y así lo manifestó en su escrito. Un motivo decisivo que le movió a considerar la queja como carente de fundamento fue el hecho de que los usuarios de foros asienten a las condiciones de uso que impone la empresa periodística que gestiona la plataforma cuando deciden participar en ella con sus comentarios. Al hacerlo, también aceptan que la redacción se reserve el derecho de borrar aportaciones. Como en el caso anterior, para emitir este juicio la comisión del DP que estudia las quejas acudió a la directriz 2.6 del Código de Prensa, en la que queda fijado que la persona que escribe una carta al director no tiene ningún derecho a su publicación.

Un segundo motivo que el DP consideró igualmente decisivo en su valoración fue el hecho de que la redacción demostrara que los comentarios fueron borrados porque no cuadraban directamente con el tema de la discusión y que, por tanto, los moderadores no habían hecho un uso arbitrario de su derecho a borrar comentarios. Como conclusión de su informe el DP recuerda que limitar temáticamente un foro es un derecho que toda redacción tiene.

2.2.3. Conclusiones que se desprenden del segundo grupo de casos

Con su respuesta a los dos casos recién comentados, pertenecientes al grupo de quejas que denotan un alto nivel de control de la participación, el DP avala el derecho a no ofrecer o a retirar el servicio de comentarios a sus usuarios que los medios periodísticos on-line pueden reservarse. El órgano de autorregulación de la prensa alemana considera que la participación ciudadana en un medio periodístico on-line no es un derecho del usuario, sino una mera opción que el medio puede brindar o no a sus lectores. Asimismo, concibe que uno de los criterios que puede justificar el dejar de ofrecer este servicio de participación al usuario es el incumplimiento de las normas de uso establecidas por cada medio de comunicación, propietario de la plataforma que ofrece este servicio a sus lectores.

Ciertamente, uno de los méritos de Internet ha sido facilitar extremadamente el ejercicio de las facultades de acción que estaban latentes en el derecho a la información: derecho a recibir, investigar y difundir información veraz (cfr. CABRERA, M.A.: 2005, 328). No obstante, la Red no concede carta blanca para publicar cualquier cosa imaginable. Aún más si la plataforma en la que se difunden los contenidos es propiedad de una empresa periodística. Entonces, el derecho a la libre difusión de información y el derecho a la libertad de expresión de los usuarios tiene que poder ser objeto de moderación. El ejercicio

de esa libertad de expresión debe ser especificado según unos criterios que se ajusten a los principios que la editoria marque para la participación.

Las normas de uso recogen preceptos como la necesidad de ajustarse a los temas de debate que propone la redacción, con lo que constituyen una forma de justificar la eliminación de todo comentario que no se ajuste a los criterios editoriales del medio y, en consecuencia, a las directrices deontológicas establecidas por el Pressekodex. Estas normas son una de las formas posibles que tiene el medio de ejercer su derecho editorial, por encima del derecho a la libertad de expresión del usuario, no reconocido como tal por parte del DP. No obstante, puesto que los medios deciden dotar de esa libertad de expresión a sus usuarios, es obligación suya informarles de cuáles son los criterios que —como propietario de la marca bajo la que comenta el ciudadano— está en su derecho de establecer para la publicación de contenido por personas ajenas a la redacción.

Fijados esos puntos, pasamos ahora a analizar un último dictamen relacionado con foros en medios periodísticos on-line que el DP emitió en 2009. Nos servirá para encontrar lo que consideramos una articulación constructiva de lo que nos ha enseñado el primer grupo de casos y lo que hemos aprendido gracias al segundo. Es decir, consideramos que este próximo dictamen representa un equilibrio entre permitir la libertad de expresión de los ciudadanos y hacer primar el criterio editorial del medio, equilibrio que podría promover una participación más satisfactoria para todos. Pese a tener un final aparentemente negativo, en este último caso la plataforma on-line involucrada propondrá una medida especialmente aprovechable por cualquier medio periodístico digital.

2.3. Tercer grupo de casos

2.3.1. Grupo 3: Caso: Una mujer desaparecida es marcada como enferma psicológica. La redacción toma medidas para evitar nuevas faltas en el futuro (número de referencia BK1-118/09, resuelto como queja justificada, pero sin que ello conlleve adopción de medidas):

La edición on-line de un periódico regional dio la noticia de que, felizmente y tras horas de intensa búsqueda, las fuerzas de seguridad habían encontrado, a cientos de kilómetros de su ciudad de origen, a una mujer de 34 años y a su hijo de 2, que habían sido dados por desaparecidos. El periódico refería que la policía daba la operación por concluida y agradecía a los medios de comunicación la colaboración que habían prestado. Acompañaba la información con tres imágenes. En ellas podía reconocerse la identidad de la mujer y el niño. Además, en el apartado de comentarios a esa noticia, un usuario explicó que la mujer buscada estaba en tratamiento debido a una enfermedad psicológica. Todo ello provocó el enojo de otro usuario, que consideró la reproducción del mensaje que aportaba información sobre la enfermedad de la madre una falta no tanto por parte del lector que lo había escrito, sino sobre todo por parte del medio, el cual —para mayor desgracia, a ojos del usuario demandante— también había publicado las imágenes de las dos personas desaparecidas.

El DP afrontó las dos problemáticas por separado. En su escrito de respuesta, primero se pronunció sobre la fotografía, luego sobre el comentario acerca de la salud de la madre.

En cuanto a la fotografía, el DP recordó que el Código de Prensa permite publicar imágenes de personas desaparecidas, siempre que tal acción facilite su búsqueda por parte

de la ciudadanía. En el caso de la mujer y el niño, aunque la policía había distribuido las fotografías con la sola intención de encontrar a los dos desaparecidos, el medio on-line las reutilizó una vez habían sido hallados, con lo que incurrió en una difusión ya innecesaria y, por tanto, recriminable. Sin embargo, el DP recogía en su escrito que, al detectar su error, la redacción había retirado las fotos inmediatamente del sitio web.

Consultado acerca de la segunda problemática, la información acerca de la salud psicológica de la mujer apuntada por un usuario mediante comentario, el medio de información argumentó ante el DP que no había cometido ninguna falta contra los principios de la ética periodística, ya que la entrada no provenía de la redacción, sino que era fruto de la participación de los lectores. No obstante, también comunicó al DP que, a raíz de este conflicto, la redacción había decidido que tanto sus foros como la función de comentarios pasaban a estar disponibles únicamente para aquellos usuarios que accedieran a registrarse previamente. La redacción pretendía, así, evitar que de forma anónima o en nombre de otras personas algún usuario volviera a escribir comentarios inadecuados.

Habiendo estudiado todos los detalles del caso, el DP dictaminó que el medio había cometido una falta contra el número 8 del Código de Prensa, referido a los derechos de la persona. Consideró que la queja del usuario estaba justificada, pero renunció a recomendar medidas, puesto que la redacción ya las había tomado: había retirado de su página el comentario señalado y había instaurado la inscripción obligatoria para todos aquellos que quisieran realizar comentarios a través de su plataforma.

Finalmente, en el último párrafo de su escrito, el DP enfatizó que respecto a los espacios de participación, la redacción seguía teniendo la obligación de prevenir las faltas contra el Código, obligación que había descuidado en el caso que les ocupaba, cosa que le había llevado a faltar contra los derechos individuales de la mujer que protagonizaba los hechos explicados en la publicación cuyo caso se estudia aquí.

2.3.2. Conclusiones que se desprenden del tercer grupo de casos

Este último caso muestra el registro obligatorio del usuario que quiere participar como un punto intermedio entre la ilimitada libertad de expresión del usuario y la aplicación tajante del criterio editorial en la moderación de comentarios. Con esta medida —de apariencia poco trascendente e incluso poco práctica— el medio subraya la parte de responsabilidad que corresponde a los autores directos de esas aportaciones desafortunadas.

Probablemente, así el medio no solo pretendía protegerse de las acusaciones sobre las faltas de diligencia periodística, sino concienciar a sus usuarios acerca de la trascendencia que tiene aquello que publican bajo su nombre y apellidos reales. Efectivamente, consideramos que incluir la obligación del registro previo entre las normas de uso de una plataforma —siempre acordes con el Código de Prensa— no debería considerarse como una forma de eludir la responsabilidad editorial que el medio tiene sobre las aportaciones de sus usuarios, sino como la oportunidad de concienciarles acerca de la trascendencia que tiene participar en una publicación.

Como habíamos visto tras el estudio del segundo grupo de casos, uno de los criterios por los que el DP puede considerar necesario que existan unas normas de uso de la plataforma para la participación de los usuarios es la necesidad de que el medio de comunicación prevenga los descuidos contra el Código de Prensa. No obstante, también hemos comprobado a través de los diferentes casos estudiados, que no es posible para el

medio controlar en tiempo real todos los comentarios que se publican en sus foros, sin causar con ello la ralentización o disminución de las opciones de participación, algo que provocaría el descontento en sus usuarios.

El hecho de que existan unas normas de participación implica que la plataforma asume la responsabilidad editorial última de lo que en ella se publica, por lo que en el momento en que se detecte una violación de los derechos individuales o un descuido del Código de Prensa, la plataforma estará en su derecho de intervenir y eliminar las aportaciones inadecuadas de los usuarios o incluso eliminando la opción de participar. De esta manera, actuará consecuentemente con el parecer del DP, el cual considera que la participación no es un derecho del usuario, sino una opción que puede o no ofrecer el medio.

No obstante, como defiende Hugo Aznar, generalmente el derecho de propiedad que le corresponde a la empresa se refiere a que sus dueños pueden obrar con ella a discreción, lo cual no implica que también puedan hacerlo con el producto que va a ser consumido por el público. El servicio que prestan los medios no constituye una excepción al principio que obliga a cualquier actividad profesional: “tener en cuenta las necesidades, demandas y exigencias del público y, por consiguiente, (...) fomentar los mecanismos para que las manifiesten” (AZNAR, H.: 1999, 163). Los medios no deben ver el papel más activo de los usuarios como una injerencia externa sino, muy al contrario, como el intento legítimo de recuperar el papel que les corresponde en el proceso de comunicación social. De ahí la necesidad de que los medios establezcan “mecanismos que hagan posible y habitual esa participación” (AZNAR, H.: 1999, 165).

Por este motivo, es importante subrayar que la medida tomada por la plataforma online que protagoniza el último caso estudiado no implica una renuncia a la responsabilidad editorial. El medio no tiene por qué dejar de controlar que lo que aparece bajo su marca cumpla las normas de uso. El hecho de delegar en el usuario la parte de responsabilidad que le corresponde en la publicación de contenidos hará que su participación sea mucho más consciente y, por tanto, más acorde con el respeto de los derechos de las personas. De esta manera, el medio estará fomentando una verdadera libertad de expresión entre sus usuarios. Estos pueden empezar así a sentirse responsables de sus palabras y, por ello, no solo menos propensos a poner en peligro los derechos individuales y la ética periodística, sino a actuar como miembros activos y comprometidos en la construcción del sentido social de la plataforma en la que participan.

3. Conclusiones finales: hacia una responsabilidad compartida

En un intento por fomentar la participación y la libertad de expresión en su plataforma, los medios generalmente ofrecen a los usuarios la opción de comentar de forma directa, sin una revisión previa de sus aportaciones por parte de los redactores. Como hemos visto, los dos casos que conforman el primer grupo de resoluciones del DP aquí estudiadas denotan falta de control editorial sobre la participación de los usuarios. Cuando ello deriva en la conculcación de derechos fundamentales, representa a la vez un atentado contra el Pressekodex bajo el amparo de una cabecera de prensa, lo que, según el DP, constituye una falta de responsabilidad editorial por parte de los medios, a pesar de haber sido el usuario el autor directo de dicha infracción.

Ante las quejas de los usuarios en aquellos casos en que el derecho de expresión se impone a los derechos de la persona, los medios se justifican alegando que los comentarios

no provienen de los periodistas, por lo que —insisten— la responsabilidad final del conflicto entre derechos recae sobre el usuario. No obstante, la realidad es que estos contenidos, impropios de un medio periodístico, permanecen publicados en su plataforma on-line y pocas veces son detectados —consecuentemente tampoco eliminados—, a no ser que los usuarios mismos den la voz de alarma o, en el peor de los casos, presenten una denuncia ante el DP.

Más allá de las evidentes ventajas, en los casos estudiados quedan también patentes los importantes riesgos e inconvenientes que conlleva fomentar técnicamente la participación directa de los usuarios en los medios on-line. El DP recomendó en sus dictámenes de 2009 la revisión previa de los comentarios por parte de los redactores, por considerarla la opción óptima para que los medios no incurran en falta de responsabilidad. Sin embargo, tal como el mismo DP concluiría, es evidente la incapacidad práctica de las redacciones para controlar todas las aportaciones incorporadas a la plataforma por los usuarios, al menos para hacerlo de manera análoga a como editorialmente se procede con las cartas de los lectores en la versión impresa: significaría limitar la agilidad de las opciones de participación que permite el medio on-line, muy por encima de las que ofrece el medio impreso.

A pesar de esta dificultad, según las resoluciones del DP, las plataformas on-line deben asumir la responsabilidad de lo que bajo su amparo se publica. Mediante el estudio del segundo grupo de resoluciones hemos visto que cuando el medio decide asumir la responsabilidad editorial de la participación en lugar de escudarse en la “irresponsabilidad” de los usuarios, no le queda otro remedio que acabar eliminando los comentarios o retirando las opciones de participación, para controlar la publicación de aquellos contenidos que atentan contra los derechos fundamentales. Ante el descontento de los usuarios y las acusaciones de censura, los medios argumentan esgrimiendo sus normas de uso de las plataformas. Unos códigos de actuación que —siempre basados en un criterio ético-periodístico— sirven para defender el derecho de publicación de los medios, que según el DP, está por encima de la libertad de expresión de los usuarios. Este derecho les es concedido por la propiedad jurídica de la plataforma, pero ejercido como hasta ahora, ni logra evitar la publicación de comentarios inadecuados, ni tampoco evita el descontento de los usuarios que se han sentido censurados.

Como hemos explicado en el cuerpo de la comunicación, la medida tomada por la plataforma on-line a la que se refiere el último caso estudiado podría resultar positiva para aumentar la responsabilidad del usuario sobre sus comentarios. La obligación de firmar sus aportaciones con nombres y apellidos puede ayudar al medio a evitar que se cometan faltas graves contra el código ético-periodístico, puesto que las faltas en que incurren los usuarios mientras conservan el anonimato suelen estar causadas por radicalismos ideológicos o salidas de tono que probablemente nunca se realizarían si el nombre propio estuviera en juego. Sobre todo teniendo en cuenta que la Red tiene la capacidad de guardar constancia de esos comentarios por tiempo ilimitado.

Al final de la presente comunicación remarcamos que fomentar la conciencia del usuario sobre la relevancia de sus aportaciones y guiar su participación mediante directrices recogidas en unas normas de uso de las que se le informe convenientemente es una manera no tanto de traspasarle toda la responsabilidad, como de sobre todo comenzar un proceso que, bien entendido, podría llevar a todos los actores a asumir la responsabilidad compartida que existe entre medio y usuario. Es decir, significará empezar a comprender el rol que tanto uno como otro representan en la consecución de un fin que es común: contribuir a la

construcción de una plataforma que no sea un mero soporte técnico, sino —tal como desarrollaremos a continuación— un soporte periodístico.

El periodista nunca ha hecho solo periódicos (productos materiales), sino periodismo (productos culturales). De la misma manera que el papel era el soporte que utilizaba para crear dicho producto cultural, Internet debe ser mucho más que una base material interactiva o un canal a través del cual difundir sus contenidos, ya que ahora cuenta con la colaboración activa de una parte importante de la sociedad a la que se debe. El público ha pasado a ser uno de los coeficientes multiplicadores en la construcción misma del producto. Si las empresas periodísticas, los responsables editoriales, los periodistas y el público pierden esto de vista, los medios no harán un esfuerzo real y continuado para que, tanto profesionales como usuarios, no solo hayan coincidido accidentalmente en esta plataforma, sino que pasen a coincidir —al menos parcialmente— en fines, y cooperen así en la producción del diario on-line, el cual, para cumplir su función debe seguir siendo un bien cultural.

Alasdair MacIntyre, en su libro *Tras la virtud*, introduce el concepto de práctica. Queremos servirnos de él para aclarar el modo en que periodistas y usuarios podrían empezar a comprender su responsabilidad compartida en la construcción del medio. Para iniciar esta construcción cooperativa del producto cultural, ambos deben superar la asimetría entre actividad (cualquier cosa que hace una persona buscando cualquier tipo de fines) y práctica (aquellas actividades cooperativas que persiguen bienes intrínsecos, es decir, aquellos bienes que por estar intrínsecamente ligados a una práctica solo pueden conseguirse ejerciendo bien esa práctica) (Cfr. MACINTYRE, A.: 1984, 187). Ciñéndonos al problema que nos concierne: si consideramos el periodismo una práctica que en Internet busca la construcción de un bien que es cultural, la profesión debe buscar ahora la forma de que los usuarios conviertan su actividad participativa en lo que MacIntyre llama práctica, de forma que cooperen en la consecución de los bienes intrínsecos que busca el periodismo, compartiendo así sus mismos fines y, por tanto, responsabilidades.

Estos bienes intrínsecos, al ser positivos, no pueden alcanzarse mediante códigos normativos o restrictivos centrados en una frontera de mínimos. Orientar la actividad del usuario no puede hacerse solo mediante unas normas de uso con las que generalmente las plataformas pretenden ajustarse al derecho y a los códigos de prensa (estos últimos recogen todo aquello que los organismos de autorregulación esperan que los periodistas cumplan, si se quiere preservar la naturaleza e imagen social de la profesión). A pesar de que —como hemos apuntado más arriba— estas normas sean un primer paso positivo en el inicio de un proceso necesario de comprensión mutua, no son suficientes. Si en Internet se quiere hacer periodismo no se puede perder el sentido social y cultural de la profesión. Por este motivo, las normativas de uso de las plataformas on-line tendrían que estar alentadas por principios éticos, para constituirse así en directrices, y pautas de actuación que no pongan simplemente límites a la acción de los medios o de los usuarios, sino que les ayuden a comprender la responsabilidad que tienen en la empresa periodística y les motiven a actuar en positivo y en consecuencia.

Por la naturaleza cultural del periodismo, la dimensión ética no es un mero añadido, sino que es algo irrenunciable para todo aquel que interactúa en las plataformas de las que se sirve la profesión para realizar su tarea informativa. Cabe recuperar aquí la distinción que Raymond Williams introduce en su libro *‘Cultura’* al hablar de la escritura y aplicarla, en un

sentido algo ampliado, al tema que nos ocupa. Así seremos capaces de enriquecer el concepto de periódico on-line, el cual deja entonces de ser ante nuestros ojos una mera plataforma (“técnica”, en términos de Williams) y pasa a ser una realidad que necesita de capacidades culturales —entre otras, sociales y, por lo tanto, éticas—, tanto para su producción como para su consumo (“tecnología”) (WILLIAMS, R.: 1981, 108s.). Es decir, tanto en el periodista como en el usuario dichas capacidades, incluyen percibir y administrar el sentido y los efectos sociales de aquello que se difunde en un medio de comunicación público y, por ende, asumir de manera compartida y efectiva la responsabilidad sobre ello.

Esta conciencia mutua es la puerta de entrada a la comprensión de la verdadera naturaleza de la participación en los medios on-line. Concienciar al usuario sobre el valor que constituye su participación en el medio es sinónimo de hacerle responsable de ello. No obstante, esto implica —en primera instancia— llevar a cabo una reforma ideológica entre los responsables editoriales de los medios y cada uno de los profesionales de las plataformas on-line, que deben comprender más a fondo la naturaleza distinta de su medio, y por ello, las nuevas formas de participación de sus usuarios.

En una época de evolución convergente como la que viven los medios de comunicación (LÓPEZ GARCÍA, X. y PEREIRA FARIÑA, X.: 2010), conviene recordar que ese proceso de evolución se acelerará en la dirección óptima cuando logremos una verdadera integración del usuario en el sistema comunicativo. Solo así estaremos encauzando con tino la imparable convergencia cultural, aún incipiente en nuestros días (JENKINS, H.: 2006)vi. Tal convergencia cultural necesariamente significará comprender los periódicos on-line como algo más que lo que muchos entienden bajo la expresión “plataformas interactivas”. Es conveniente ampliar su significado teniendo en cuenta que, esencialmente, los periódicos son productos culturales construidos tanto por profesionales, como por usuarios. Ambos actores, más allá de contribuir a elaborar los contenidos que en las plataformas on-line se publican, pueden contribuir sobre todo a construir su sentido —según los fines que guían a la profesión periodística— mediante el desarrollo de aquellas capacidades ideales acordes a su condición. Compartir los fines de un producto cultural significará consecuentemente compartir su responsabilidad.

IV. Bibliografía

AZNAR, H. (1999). *Comunicación responsable. Deontología y autorregulación de los medios*. Ariel: Barcelona.

CABRERA, M. A. (2005). “Retos éticos del ciberperiodismo”, en SALAVERRÍA, R. (2005). *Cibermedios: El impacto de Internet en los medios de comunicación en España*. Comunicación Social: Sevilla.

DEUTSCHER PRESSERAT (2010). *Jahrbuch 2010*. UVK: Konstanz.

JENKINS, H. (2006). *Convergence culture: Where old and new media collide*. NY University Press: New York.

LÓPEZ-GARCÍA, X., & PEREIRA-FARIÑA, X. (2010). *Convergencia digital. reconfiguración de los medios de comunicación en España*. Servicio Editorial Universidad de Santiago de Compostela: Santiago de Compostela.

MACINTYRE, A. C. (1981). *After virtue: A study in moral theory*. University of Notre Dame Press: Notre Dame, Indiana.

MASIP, P., DÍAZ-NOCI, J., DOMINGO, D., MICÓ-SANZ, J. L., & SALAVERRÍA, R. (2010). "Investigación internacional sobre ciberperiodismo: Hipertexto, interactividad, multimedia y convergencia". *El Profesional De La Información*, 19(6), 568-576.

WILLIAMS, R. (1981). *Culture*. Collins: Glasgow