



# #TOXICTWITTER

VIOLENCIA Y ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET

**Amnistía Internacional es un movimiento global que cuenta con más de 7 millones de personas que luchan por un mundo donde los derechos humanos estén garantizados para todos.**

**Nuestra visión es que todos podamos gozar de los derechos humanos establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en otras normas internacionales de derechos humanos.**

**Somos una organización independiente de todo gobierno, ideología política, interés económico o religión, y toda financiación proviene de nuestro programa de membresías y de donaciones públicas.**

© Amnesty International 2018

A menos que se establezca lo contrario, el contenido de este documento está registrado bajo una licencia Creative Commons (Atribución – No Comercial – Sin Obra Derivada – Internacional 4.0).

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/legalcode>

Para más información, visita la página de permisos de nuestro sitio web: [www.amnesty.org](http://www.amnesty.org)

Todo material que sea atribuido a un titular de derechos de propiedad intelectual que no sea Amnistía Internacional no estará sujeto a la licencia Creative Commons.

Publicado en 2017

por Amnesty International Ltd  
Peter Benenson House, 1 Easton Street  
Londres WC1X 0DW, UK

Index: ACT 30/8070/2018

Idioma original: Inglés

[amnesty.org](http://amnesty.org)

**Fotografía de portada:** Fotografía de una mujer joven que utiliza su teléfono móvil personal para acceder a sus cuentas de redes sociales.  
© lechatnoir/Getty Images

**AMNESTY**  
INTERNATIONAL 

# CONTENIDOS

SECCIÓN 1: UN ESPACIO TÓXICO PARA LAS MUJERES	5
METODOLOGÍA	5
UN ESPACIO TÓXICO PARA LAS MUJERES	7
SECCIÓN 2: LOS DISPARADORES DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN TWITTER	15
LOS DISPARADORES DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO	15
LA NATURALEZA INTERSECCIONAL DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO EN LÍNEA CONTRA LAS MUJERES.	20
SECCIÓN 3: LAS EXPERIENCIAS DE VIOLENCIA Y ABUSO DE LAS MUJERES EN TWITTER	24
¿QUÉ ES LA VIOLENCIA Y EL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET?	24
LAS MUCHAS CARAS DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO	25
SECCIÓN 4: EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA	36
LA RESPONSABILIDAD DE TWITTER EN CUANTO A LA DILIGENCIA DEBIDA	36
LAS EXPERIENCIAS DE LAS MUJERES: FALTA DE COHERENCIA EN LA APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE TWITTER	41
LAS EXPERIENCIAS DE LAS MUJERES: LA FALTA DE ACCIÓN DE TWITTER CON RESPECTO A LAS DENUNCIAS DE ABUSO	44
LAS MUJERES DEJAN DE DENUNCIAR LOS ABUSOS	48
LA INACCIÓN DE TWITTER EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	49
SECCIÓN 5: EL EFECTO SILENCIADOR	50
POR QUÉ LA VIOLENCIA Y EL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN TWITTER ES UNA CUESTIÓN DE LIBERTAD DE EXPRESIÓN	50
LIMITAR LAS INTERACCIONES Y MODIFICAR EL COMPORTAMIENTO	52
LA AUTOCENSURA PARA EVITAR RECIBIR ABUSOS	53
LAS MUJERES ABANDONAN TWITTER	54
EL IMPACTO DE LA VIOLENCIA Y EL ABUSO EN LA PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN LA VIDA PÚBLICA	56
SECCIÓN 6: LOS DAÑOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA Y EL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET	59
LA REALIDAD EN LÍNEA FRENTE A LA REALIDAD FUERA DE INTERNET	59
EL COSTO DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET	60
SECCIÓN 7: RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS	66
TWITTER NO RESPETA LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES	66
EL DEBER DE LOS ESTADOS CONFORME AL DERECHO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS	70

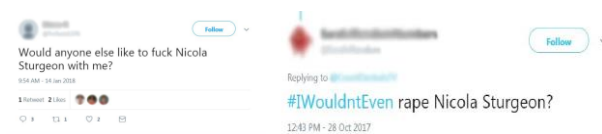
SECCIÓN 8: SOLUCIONES	71
ANEXO I: CARTA DE TWITTER A AMNISTÍA INTERNACIONAL (14 DE FEBRERO DE 2018)	75
ANEXO II: CARTA DE TWITTER A AMNISTÍA INTERNACIONAL (15 DE MARZO DE 2018)	79

# SECCIÓN 1: UN ESPACIO TÓXICO PARA LAS MUJERES

Twitter es una plataforma de redes sociales utilizada por cientos de millones de personas en todo el mundo para debatir, conectarse y compartir información. Desde mujeres de alto perfil dedicadas a la política, periodistas, activistas, escritoras y blogueras hasta mujeres que solo quieren saber lo que sucede a su alrededor, Twitter es una herramienta poderosa donde las mujeres pueden establecer conexiones y expresarse. De hecho, la empresa se autoproclama un lugar donde “cada voz tiene el poder de generar un cambio en el mundo”<sup>1</sup>. Pero para muchas mujeres, Twitter es una plataforma donde se permite que proliferen continuamente la violencia y el abuso de género y, a menudo, nadie se hace responsable. Al no investigar adecuadamente ni responder con transparencia a las denuncias por violencia y abusos en línea, Twitter no está asumiendo su responsabilidad de respetar los derechos de las mujeres. La violencia y el abuso que viven muchas mujeres en Twitter vulnera su derecho a expresarse con igualdad, libremente y sin miedo. En vez de fortalecer las voces de las mujeres, la violencia y el abuso que viven muchas en la plataforma hace que se autocensuren en sus publicaciones, limiten sus interacciones y, en algunos casos, abandonen Twitter por completo. En este momento bisagra, en el que las mujeres de todo el mundo están usando su poder colectivo para expresarse y amplificar su mensaje a través de las redes sociales, la falta de acción de Twitter para garantizar el respeto por los derechos humanos y hacer frente a la violencia y el abuso que se ve en la plataforma no contribuye a que las mujeres usen su voz para “generar un cambio en el mundo”, sino que las empuja hacia una cultura del silencio.

**“El abuso en línea contra las mujeres que se dedican a la política es inaceptable, tal como es inaceptable que cualquier mujer sufra esa clase de abuso”.**

Nicola Sturgeon, Primera Ministra de Escocia<sup>2</sup>



Ejemplos de tweets abusivos donde se menciona a Nicola Sturgeon.

## METODOLOGÍA

Entre diciembre de 2016 y marzo de 2018, Amnistía Internacional realizó un estudio cuantitativo y cualitativo centrado en las experiencias de las mujeres en las redes sociales, que incluyó la escala, la naturaleza y el impacto de la violencia y el abuso dirigido a las mujeres en Twitter.

A lo largo de esta investigación, Amnistía Internacional entrevistó a 86 mujeres y personas no binarias en el Reino Unido (RU) y en los Estados Unidos (EE. UU.) para conocer sus experiencias en Twitter, lo que incluyó 5 grupos de discusión con 37 mujeres jóvenes coordinados por la Universidad de Sussex. Dada la naturaleza pública de la red social y el hecho de que muchas de las mujeres entrevistadas están impulsando el debate y fomentando el intercambio de opiniones en diversas áreas e industrias, Amnistía Internacional entrevistó

<sup>1</sup> Twitter, *Sobre nosotros*, disponible en [https://about.twitter.com/en\\_us/values.html](https://about.twitter.com/en_us/values.html) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>2</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Nicola Sturgeon, 22 de junio de 2017.

principalmente a figuras públicas, entre ellas, mujeres dedicadas a la política, al periodismo, al activismo, al desarrollo de videojuegos, escritoras, blogueras y comediantes.

Además de realizar dichas entrevistas, Amnistía Internacional llevó a cabo una encuesta cualitativa a principios de 2017, que recibió 162 respuestas acerca de las experiencias de violencia y abuso que viven las mujeres en las redes sociales. El objetivo de la encuesta era capturar las experiencias de usuarias que no tienen una gran base pública de seguidores. El 62,35 %, lo que equivale a 101 participantes, dijo haber vivido situaciones de abuso en Twitter. Algunos de estos testimonios fueron incluidos en la investigación para ilustrar el impacto que tienen el abuso y la violencia en las mujeres que no tienen una gran base de seguidores en la plataforma.

Asimismo, en septiembre de 2017, Amnistía Internacional le encargó a un científico de datos que realizara un estudio con herramientas de aprendizaje automático para detectar y analizar el abuso en línea contra las mujeres miembros del Parlamento (MP)<sup>3</sup> del RU que tienen cuentas en Twitter. El análisis reveló que, de los 900.223 tweets publicados entre el 1 de enero y el 8 de junio de 2017, 25.688 contenían mensajes abusivos.

Además de los estudios de investigación cualitativa, en noviembre de 2017, la organización publicó una extensa encuesta en línea en 8 países, entre ellos, el RU y los EE. UU.,<sup>4</sup> acerca de las experiencias de abuso o acoso que viven las mujeres en las redes sociales, como Twitter. La encuesta también exploraba el impacto psicológico del abuso y el acoso en Internet, así como el efecto que tienen sobre la libertad de expresión en línea. Esta investigación a cargo de Ipsos MORI se realizó a través del sistema Ipsos Online Panel y contó con la participación de 500 mujeres de entre 18 y 55 años en cada uno de los países. El modelo de encuesta de cada país fue especialmente diseñado para representar a las mujeres de ese país.

El Reino Unido y los Estados Unidos fueron seleccionados como objeto de este estudio debido a la creciente atención que ha recibido este tema en la esfera política y en los medios. Además, ambos países tienen una cantidad significativa de usuarias de Twitter. Más allá de que Amnistía Internacional se haya enfocado en estos dos países, es importante destacar que la violencia y el abuso contra las mujeres en Internet, tanto en Twitter como en las redes sociales en general, es una problemática global que afecta a mujeres de todas partes del mundo.

La investigación explora las experiencias de violencia y abuso en Twitter que vivieron, en particular, mujeres afroamericanas, mujeres de minorías étnicas o religiosas, lesbianas, mujeres bisexuales, mujeres transgénero, personas no binarias y mujeres con discapacidad, para demostrar la naturaleza interseccional<sup>5</sup> del maltrato en la plataforma. Amnistía Internacional también habló con docenas de expertos del Reino Unido y de los Estados Unidos que trabajan en campos relacionados con los derechos de la mujer, la discriminación basada en la identidad, la tecnología y los derechos digitales en relación con la violencia y el abuso hacia la mujer en las redes sociales. Asimismo, consultó a múltiples organizaciones y expertos, en particular en el Reino Unido, para crear una lista de recomendaciones y soluciones para Twitter.

Al 16 de marzo de 2018, Amnistía Internacional ha tenido tres encuentros en persona con representantes de Twitter (en Washington D. C., EE. UU., en mayo de 2017; en San Francisco, California, EE. UU, en febrero de

---

<sup>3</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amensty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>4</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amensty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>5</sup> El concepto de interseccionalidad fue acuñado en 1989 por la docente de Derecho y académica estadounidense Kimberlé Crenshaw. Esta teoría argumentaba que las experiencias de las mujeres afroamericanas en los Estados Unidos estaban siendo excluidas tanto del discurso feminista como del discurso antirracista. De esta forma, Crenshaw afirmaba que las mujeres afroamericanas sufren formas de discriminación distintas que los hombres afroamericanos o las mujeres blancas. Para comprender las experiencias de las mujeres afroamericanas, se necesita analizar la discriminación por motivos de género y de raza, así como la interacción entre estos tipos de marginación. De lo contrario, existe el riesgo de que los estudios antirracistas se limiten únicamente (o prioricen) al análisis de las experiencias de los hombres afroamericanos, de la misma forma que los estudios de género podrían priorizar las experiencias de las mujeres blancas. Como el concepto fue evolucionando, los enfoques de interseccionalidad reconocen que la identidad está formada por múltiples componentes, como sexo, raza, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, religión, idioma(s) hablado(s), casta, discapacidad, edad, estado civil, lugar de nacimiento y lugar de residencia. Es posible que algunas personas se identifiquen (o sean identificadas por otros) más con algunos de estos componentes que con otros y que esto cambie con el tiempo.

2018; y en Londres, Reino Unido, en marzo de 2018). Además de estas reuniones con el equipo de Expertos en Políticas Públicas y Legales de Twitter, Amnesty International ha tenido otras interacciones con la compañía a través del correo electrónico y de llamadas telefónicas, así como mediante una carta enviada a Twitter el 28 de enero de 2018, donde se enumeran nuestras preocupaciones por la violencia y el abuso hacia las mujeres en la plataforma y se solicita información sobre diversos aspectos de las operaciones de la empresa en relación con su responsabilidad en materia de derechos humanos. Twitter respondió a las interrogantes generales planteadas por Amnistía Internacional (ver Anexo I), pero se rehusó a ofrecer la información solicitada sobre el proceso de denuncia y moderación de contenidos. Si bien estas solicitudes fueron reiteradas nuevamente, la empresa negó la información durante las reuniones realizadas en febrero y marzo de 2018.

El 12 de marzo de 2018, Amnistía Internacional le escribió una vez más a Twitter para informarle de sus alegaciones de incumplimiento de las responsabilidades que tiene la compañía en materia de derechos humanos. Twitter respondió el 15 de marzo de 2018 (ver Anexo II).

## UN ESPACIO TÓXICO PARA LAS MUJERES

A medida que el mundo está más y más conectado a Internet, también crece la importancia que le damos a las plataformas de redes sociales. Pero este mundo conectado y este tipo de plataformas, como Twitter, no son inmunes a muchos de los abusos de derechos humanos que las mujeres enfrentan fuera de Internet.

En los últimos 16 meses, Amnistía Internacional ha realizado estudios cualitativos y cuantitativos (consultar la sección de Metodología) sobre las experiencias de las mujeres en las redes sociales. Como parte de estos estudios, se abordaron aspectos como la escala, la naturaleza y el impacto de la violencia y del abuso dirigido a las mujeres en Twitter, particularmente a mujeres del Reino Unido (RU) y de los Estados Unidos (EE. UU.). Dichos abusos incluyen amenazas directas o indirectas de violencia física o sexual, abuso discriminatorio dirigido a uno o más aspectos de la identidad de una mujer, acoso dirigido y violaciones de privacidad, como el *doxing* (que consiste en publicar documentos personales o información que revela la identidad de una persona en Internet sin su consentimiento) o la publicación de imágenes íntimas o sexuales de una mujer sin su consentimiento.

Durante esta investigación, Amnistía Internacional entrevistó a 86 mujeres (ver la sección de Metodología) del RU y de los EE. UU. tanto individualmente como en grupos. Hablamos con mujeres dedicadas a la política, al periodismo, al activismo, al desarrollo de videojuegos, escritoras, blogueras y comediantes, así como con mujeres que utilizan la plataforma, pero no tienen una gran base de seguidores. Amnistía Internacional también habló con docenas de expertos del Reino Unido y de los Estados Unidos que trabajan en campos relacionados con los derechos de la mujer, la discriminación basada en la identidad, la tecnología y los derechos digitales en relación con la violencia y el abuso hacia la mujer en las redes sociales. Asimismo, consultó a múltiples organizaciones y expertos, en particular en el Reino Unido, para crear una lista de recomendaciones y soluciones para Twitter. La investigación explora las experiencias de violencia y abuso en Twitter que vivieron, en particular, mujeres afroamericanas, mujeres de minorías étnicas o religiosas, lesbianas, mujeres bisexuales, mujeres transgénero, personas no binarias y mujeres con discapacidad, para exponer la naturaleza interseccional del maltrato en la plataforma. En noviembre de 2017, la organización comenzó a trabajar con Ipsos MORI para realizar una encuesta en línea en 8 países, entre ellos, el RU y los EE. UU., sobre las experiencias de abuso o acoso que viven generalmente las mujeres en las redes sociales, así como del impacto psicológico y del efecto que tienen sobre su libertad de expresión en línea.<sup>6</sup>

En general, nuestros hallazgos muestran un panorama preocupante que indica que Twitter puede ser un lugar tóxico para sus usuarias mujeres. El hecho de que la empresa no cumpla con sus responsabilidades en relación

---

<sup>6</sup> Amnistía Internacional, *Amnistía revela alarmante impacto de los abusos contra las mujeres en Internet*, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2017/11/amnesty-reveals-alarming-impact-of-online-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

con la violencia y el abuso hace que muchas mujeres no se puedan expresar libremente en la plataforma sin miedo a sufrir ese tipo de agresiones.

“Creo que Twitter es la peor de las plataformas de redes sociales, debido al flujo acelerado y enmascarado [de abuso]. El contenido parece similar entre las distintas plataformas, pero lo diferente es el enorme volumen que se ve en Twitter”.

Jessica Valenti, periodista y escritora estadounidense<sup>7</sup>

## ¿QUÉ ES TWITTER?

Twitter fue creada en 2006 y está disponible en 43 idiomas. El 21 de marzo de 2006, Jack Dorsey<sup>8</sup>, cofundador y actual Director General (CEO), publicó el primer tweet en la plataforma: “Solo estoy creando mi [cuenta de] twttr”.<sup>9</sup> Twitter fue concebida inicialmente como una plataforma basada en el servicio de mensajes cortos (SMS) y, desde entonces, se ha convertido en una de las plataformas de redes sociales en línea más importantes del mundo, con más de 330 millones de usuarios activos mensuales.<sup>10</sup>

- Cada día se publican alrededor de 500 millones de tweets.<sup>11</sup> Eso equivale a 6000 tweets por segundo y 200.000 millones por año
- En el Reino Unido, hay aproximadamente 20 millones de usuarios de Twitter.<sup>12</sup> El 45 % de los adultos británicos que usan Internet utilizan Twitter, y el 37 % de esos usuarios ingresan a la plataforma todos los días.
- En el Reino Unido, el 56 % de los usuarios son hombres y el 44 % son mujeres.<sup>13</sup>
- Desde 2017, hay más de 67 millones de usuarios de Twitter en los Estados Unidos.<sup>14</sup> El 36 % de las personas de entre 18 y 29 años en los EE. UU. usan Twitter, un porcentaje que supera a todos los otros grupos etarios.
- El 21 % de los hombres y las mujeres en los EE. UU. usan Twitter.<sup>15</sup>

A lo largo de los últimos 12 años, Twitter se ha vuelto un espacio que las personas usan con fines personales y profesionales. Desde activistas de derechos humanos que organizan protestas e integrantes de comunidades marginadas que crean redes solidarias hasta políticos que interactúan con sus electores fuera de los horarios de oficina tradicionales, Twitter ofrece a sus usuarios en todo el mundo la oportunidad de establecer vínculos entre industrias y regiones a una velocidad casi inimaginable hace tan solo una década.

## ¿POR QUÉ TWITTER?

<sup>7</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jessica Valenti, 15 de mayo de 2017.

<sup>8</sup> Jack Dorsey, cuenta de Twitter (@jack), disponible en <https://twitter.com/jack> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>9</sup> Jack Dorsey, tweet, 21 de marzo de 2006, disponible en <https://twitter.com/jack/status/20> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>10</sup> Twitter, *Q3 2017 Letter to Shareholders*, 26 de octubre de 2017, disponible en [http://files.shareholder.com/downloads/AMDA-2F526X/5896920797x0x961121/3D6E4631-9478-453F-A813-8DAB496307A1/Q3\\_17\\_Shareholder\\_Letter.pdf](http://files.shareholder.com/downloads/AMDA-2F526X/5896920797x0x961121/3D6E4631-9478-453F-A813-8DAB496307A1/Q3_17_Shareholder_Letter.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 2.

<sup>11</sup> Internet Live Stats, *Twitter Usage Statistics*, disponible en <http://www.internetlivestats.com/twitter-statistics/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>12</sup> Kate Rose, *UK Social Media Statistics for 2017*, sin fecha, disponible en <http://www.rosemcgrory.co.uk/2017/01/03/uk-social-media-statistics-for-2017/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>13</sup> El portal de estadísticas, *Gender breakdown of Twitter users in Great Britain (GB) from May 2014 to May 2017*, sin fecha, disponible en <https://www.statista.com/statistics/278319/gender-breakdown-of-twitter-users-in-great-britain/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>14</sup> Salman Aslam, *Twitter by the Numbers: Stats, Demographics & Fun Facts*, 1 de junio de 2018, disponible en <https://www.omnicoreagency.com/twitter-statistics/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>15</sup> Christina Newberry, *28 Twitter Statistics All Marketers Need to Know in 2018*, Hootsuite, 17 de enero de 2018, disponible en <https://blog.hootsuite.com/twitter-statistics/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).



Si bien la violencia y el abuso contra las mujeres no están limitados a ninguna red social en particular, Twitter es una de las empresas del sector más grandes del mundo y su plataforma es una de las más influyentes a nivel global. Por lo tanto, es un componente crítico a la hora de iniciar cualquier tipo de iniciativa para enfrentar la violencia y el abuso en línea.

Además, la naturaleza misma de Twitter fomenta que los usuarios tengan conversaciones públicas y compartan sus opiniones con otros (a menudo, extraños), de modo que podría decirse que los usuarios se benefician más de la plataforma cuando pueden participar abiertamente en los debates. De hecho, la capacidad de Twitter de brindar "reacciones minuto a minuto"<sup>16</sup> permite que las figuras públicas puedan pasar por alto a los medios tradicionales e interactuar en forma directa con sus audiencias. Sin embargo, la naturaleza abierta y pública de estas interacciones también hace que la plataforma pueda ser usada para enviar contenido violento y abusivo. Debido a la facilidad y rapidez con la que puede proliferar el contenido en la plataforma, se requiere una respuesta urgente y adecuada de la empresa a las experiencias de violencia y abuso que viven día a día las mujeres.

En nuestra investigación inicial sobre la violencia y el abuso contra las mujeres en las redes sociales, muchas de las entrevistadas enfatizaron en varias ocasiones que Twitter es un espacio en donde este tipo de maltrato contra la mujer es generalizado y donde hay mecanismos de protección inadecuados para quienes sufren estos abusos. La misma empresa ha admitido públicamente que tiene mucho trabajo por delante para hacer frente a la violencia y el abuso contra las mujeres en su plataforma. De hecho, varios de sus ejecutivos han afirmado que la plataforma tiene un problema con el abuso. Por ejemplo, en 2017, el CEO, Jack Dorsey, explicó:<sup>17</sup>

**"Todos los días vemos que hay voces que quedan silenciadas en Twitter. Durante los últimos 2 años, hemos estado trabajando para hacer frente a este problema. Y ha sido nuestra prioridad en 2016. Actualizamos nuestras políticas y ampliamos nuestros equipos. Pero no fue suficiente".**

## LAS MUJERES QUIEREN PARTICIPAR EN TWITTER

Muchas de las mujeres que hablaron con Amnistía Internacional enfatizaron lo importante que es la plataforma para ellas, tanto a nivel profesional como personal. Las mujeres utilizan redes sociales como Twitter para promover ideales, comunicar, movilizar a otros, acceder a información y ganar visibilidad.<sup>18</sup>

Pamela Merritt, bloguera estadounidense y activista por los derechos reproductivos, comentó:<sup>19</sup>

**"Soy un poco adicta a Twitter. Me despierto y miro Twitter. Tomo dos tazas de café y voy de nuevo a Twitter. Estar conectada en línea es muy importante para mi trabajo. Quiero saber qué está pasando. Quiero saber qué están diciendo los demás y quiero participar, así que paso todo el día en Twitter".**

Seyi Akiwowo, política y activista británica,<sup>20</sup> explicó que Twitter la hace sentir parte de un movimiento y "le permite expresar con palabras sus experiencias" como mujer afroamericana. Estas fueron sus palabras:<sup>21</sup>

**"Tengo sentimientos encontrados. Me encanta Twitter. La plataforma me ha conectado con personas a las que probablemente jamás conozca y son personas increíbles, exitosas e inspiradoras. Y esto se ha convertido en un movimiento masivo de mujeres afroamericanas en Internet. Expresamos nuestra confianza y nuestra belleza, y hablamos sobre la importancia de cuidarnos a nosotras mismas y sobre la desigualdad interseccional. Muchos de los momentos críticos de mi vida y de mi desarrollo como mujer**

<sup>16</sup> Jake Coyle y Associated Press, *Is Twitter the news outlet for the 21st century?*, ABC News, sin fecha, disponible en <https://abcnews.go.com/Technology/story?id=7979891&page=1> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>17</sup> Jack Dorsey, tweet, 13 de octubre de 2017, disponible en <https://twitter.com/jack/status/919028949434241024> (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018).

<sup>18</sup> Consejo de Derechos Humanos de la ONU, *Promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet: medios de cerrar la brecha digital entre los géneros desde una perspectiva de derechos humanos*, 5 de mayo de 2017, A/HRC/35/9, disponible en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G17/111/81/pdf/G1711181.pdf?OpenElement> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 7, párr. 23.

<sup>19</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Pamela Merritt, 7 de julio de 2017

<sup>20</sup> Glitch! UK, Sitio web, disponible en <https://seyiakiwowo.com/glitchuk/> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>21</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Seyi Akiwowo, 30 de marzo de 2017.

**están asociados a Twitter y fueron compartidos en la plataforma. Recuerdo que mi primer trabajo internacional lo conseguí a través de Twitter. Las posibilidades y oportunidades que ofrece son infinitas”.**

Imani Gandy, periodista estadounidense, también destacó que Twitter se ha vuelto el epicentro de las comunicaciones y la solidaridad para las comunidades marginadas. Al respecto, observó lo siguiente:<sup>22</sup>

**“Creo que Twitter es hoy lo que antes era la plaza pública. He notado que es una excelente plataforma para las personas que, por lo general, no tienen tanta influencia en el proceso político. Principalmente, hablo de jóvenes y personas de color. Por eso, existe *Black Twitter* [una extensa red de usuarios negros en Twitter que hablan sobre sus experiencias y promueven temáticas sociales]. Ha sido tan poderoso ver cómo las personas negras se han unido para interactuar con otras personas negras de todas partes del país. Ya sea para compartir chismes sobre el último episodio de *Scandal* o para organizar acciones de Black Lives Matter, la plataforma se ha vuelto una herramienta poderosa. Y los políticos de elite no están acostumbrados a tener que darle explicaciones a este tipo de personas”.**

En ese aspecto, las figuras políticas estuvieron de acuerdo. Ruth Davidson, miembro del Parlamento escocés y líder de la oposición, remarcó la importancia de Twitter como herramienta para comunicar información e interactuar con sus electores y con el público general. Además, agregó:<sup>23</sup>

**“Actualmente, buena parte del debate político tiene lugar en las redes sociales, en especial, debido a la división que se ve entre los rangos etarios de votantes. De hecho, los votantes más jóvenes no quieren que les digan cómo son las cosas, sino que prefieren debatirlo ellos mismos”.**

Twitter sigue siendo una herramienta importante para las mujeres en todos los sectores. La escritora estadounidense Chelsea Cain le explicó a Amnistía Internacional que ella usaba Twitter para hablar con otros escritores cuando pasó de escribir novelas a escribir cómics. Al respecto, comentó lo siguiente:<sup>24</sup>

**“Tengo un montón de amigos que trabajan en la industria de los cómics y nos mantenemos en contacto a través de Twitter. Esta industria usa Twitter como una cartelera: es el lugar al que todos recurren cuando tienen un anuncio o una queja. Lectores, editores, artistas, escritores, coloristas, letristas; todos mis contactos del mundo de los cómics están en Twitter. La plataforma realmente promueve una conexión entre creadores y fans. Facebook es para las novelas, y Twitter es para los cómics. No me pregunten por qué”.**

Además de ser un buen recurso para crear movimientos y para expandir su red de contactos profesionales, muchas mujeres usan Twitter solo para comunicarle al mundo qué están haciendo. La escritora de cómics Kelly Sue DeConnick comentó:<sup>25</sup>

**“Como figura pública, a veces uso las redes sociales para promocionar mis libros o mis presentaciones. Pero otras veces solo lo uso para socializar, para hablar con los demás”.**

Pero más allá de todas las posibilidades y los fines positivos para los cuales las mujeres usan la plataforma día a día, Twitter sigue siendo un espacio fértil para reforzar la desigualdad de género y la discriminación que viven hoy las mujeres en Internet. Los estereotipos de género negativos y perjudiciales para las mujeres que vemos fuera de Internet, así como la discriminación arraigada en estructuras patriarcales,<sup>26</sup> se manifiestan en tweets violentos y abusivos. Todas las formas de violencia y abuso contra las mujeres —tanto en el mundo digital como en el mundo físico— deben entenderse en el marco de la marginación sistemática de las mujeres en todos los

---

<sup>22</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Imani Gandy, 15 de agosto de 2017.

<sup>23</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Ruth Davidson, 21 de junio de 2017.

<sup>24</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Chelsea Cain, 9 de junio de 2017.

<sup>25</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Kelly Sue DeConnick, 28 de junio de 2017.

<sup>26</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de la ONU, *Recomendación General núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19*, 14 de julio de 2017, CEDAW/C/GC/35, disponible en [http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1\\_Global/CEDAW\\_C\\_GC\\_35\\_8267\\_E.pdf](http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1_Global/CEDAW_C_GC_35_8267_E.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 6, párr. 19.

estratos de la sociedad.<sup>27</sup> La violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter no es un fenómeno nuevo, es solo una extensión de la discriminación presente y sistemática que se ha filtrado al entorno digital.<sup>28</sup>

La Primera Ministra de Escocia, Nicola Sturgeon, explicó:<sup>29</sup>

**“Existe una conexión entre la misoginia y el abuso que viven las mujeres en Internet y fuera de Internet... Las redes sociales son solo otra manera de perpetrar estos actos. En última instancia, lo que yace detrás de este problema es la misoginia. Por lo tanto, debemos centrarnos en atacar ese problema y no solo el medio a través del cual las personas difunden su odio, misoginia y abuso”.**

La periodista británica Hadley Freeman apoya este enfoque. Esto es lo que le comentó a Amnistía:<sup>30</sup>

**“Creo que hay una conexión entre la misoginia que enfrentan las mujeres fuera de Internet y el abuso que viven en Internet. Por ejemplo, un buen hombre no le va a decir a una mujer en Internet que es una “enferma malc\*gida”, ¿o sí?”**

Principalmente las mujeres afroamericanas explicaron que, además de manifestar estructuras patriarcales existentes en la sociedad, Twitter también está reflejando ideologías relacionadas con la supremacía blanca.<sup>31</sup> Renee Bracey Sherman, activista *pro-choice* (en contra de la penalización del aborto) en los Estados Unidos,<sup>32</sup> explicó cómo la violencia y el abuso que vive en las redes sociales se intensificaron en cuanto empezó a hablar sobre derechos reproductivos o sobre el movimiento Black Lives Matter (BLM).<sup>33</sup> Esto es lo que le comentó a Amnistía:<sup>34</sup>

**“Cuando empecé a hablar sobre el aborto, el abuso en Twitter se intensificó. Cuando empecé a hablar sobre BLM, se puso peor. Eso muestra cuán arraigadas están la supremacía blanca y la misoginia en nuestra cultura. A muchos les molesta que los marginados, los negros, las mujeres de color, las mujeres trans, los hombres trans quieran hacerse oír sin pedir permiso sin pedir permiso. Eso incomoda a las personas. Y así surge este nivel primitivo de agresiones y se dicen cosas realmente desagradables”.**

---

<sup>27</sup> Zarizana Abdul Aziz, *Due Diligence and Accountability for Online Violence against Women*, Due Diligence Project, 2017, disponible en <https://www.apc.org/sites/default/files/DueDiligenceAndAccountabilityForOnlineVAW.pdf> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 13.

<sup>28</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de la ONU, *Recomendación General núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19*, 14 de julio de 2017, CEDAW/C/GC/35, disponible en [http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1\\_Global/CEDAW\\_C\\_GC\\_35\\_8267\\_E.pdf](http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1_Global/CEDAW_C_GC_35_8267_E.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 6, párr. 19..

<sup>29</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Nicola Sturgeon, 22 de junio de 2017.

<sup>30</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Hadley Freeman, 29 de enero de 2018.

<sup>31</sup> Noah Kulwin, *Twitter is still trying and failing to solve its white supremacy problem*, Vice News, 16 de noviembre de 2017, disponible en [https://news.vice.com/en\\_us/article/gydda7/twitter-is-still-trying-and-failing-to-solve-its-white-supremacy-problem](https://news.vice.com/en_us/article/gydda7/twitter-is-still-trying-and-failing-to-solve-its-white-supremacy-problem) (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018).

<sup>32</sup> Reproaction, Sitio web, disponible en <https://reproaction.org> (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018).

<sup>33</sup> Black Lives Matter, Sitio web, disponible en <https://blacklivesmatter.com> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>34</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Renee Bracey Sherman, julio de 2017.



Ejemplos de tweets abusivos enviados a la activista estadounidense *pro-choice* (en contra de la penalización del aborto) @RBraceySherman.

Muchas de las mujeres entrevistadas por Amnistía Internacional han comentado que el mundo digital, en general, ha creado espacios donde las personas se animan a decir cosas que no necesariamente dirían en persona.

La activista escocesa por los derechos de la mujer Talat Yaqoob explica cómo el abuso sexista y racista y la islamofobia que ve en Twitter es mucho peor que cualquier experiencia que haya tenido fuera de Internet.<sup>35</sup>

**“Yo no vivo el mismo nivel de abuso en el resto de mi vida, en absoluto. Me enfrento a situaciones de abuso, pero la frecuencia y el carácter tóxico se ve más en Internet, porque saben que se pueden salir con la suya en la mayoría de los casos. Se pueden ocultar detrás de un perfil anónimo en Twitter. En el mundo físico, tienes que estar parado en persona, frente a mí. Creo que las personas no entienden las consecuencias de lo que dicen en línea”.**

## LAS RESPONSABILIDADES DE TWITTER EN RELACIÓN CON LOS DERECHOS HUMANOS

De acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU),<sup>36</sup> Twitter, como empresa, tiene la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos —entre ellos, los derechos a la no discriminación y a la libertad de expresión y opinión— y de adoptar medidas concretas para evitar causar o contribuir a la violación de esos derechos. Esto incluye medidas para identificar, prevenir, enfrentar y responsabilizarse de los abusos a los derechos humanos asociados a sus operaciones. En especial, como parte de su obligación de prevenir este tipo de violaciones a los derechos humanos,<sup>37</sup> Twitter debería estar evaluando —de forma continua y proactiva— cómo sus políticas y prácticas afectan los derechos de libertad de expresión y opinión de sus usuarios, así como otros derechos, y debería tomar medidas para mitigar o prevenir cualquier posible impacto negativo. También es vital que Twitter sea transparente acerca de sus políticas y prácticas, y de las medidas que adopta para identificar y hacer frente a abusos de derechos humanos.

<sup>35</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Talat Yaqoob, 23 de junio de 2017.

<sup>36</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>37</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 19.

Amnistía Internacional se contactó con Twitter en enero de 2018 para solicitar que la empresa compartiera datos e información sobre cómo responde a las denuncias de violencia y abuso en Twitter, que incluye información detallada de la cantidad de denuncias de abuso que recibe, la cantidad que efectivamente viola las normas de Twitter y los tiempos de respuesta a las denuncias realizadas. También instó a que hubiera mayor transparencia acerca de la cantidad de moderadores de contenido que emplea la empresa y del tipo de capacitación que reciben en relación con formas de abuso basado en el género y en la identidad, y con normas internacionales de derechos humanos. En una carta del 14 de febrero de 2018 (ver Anexo II), Twitter respondió que revelar esos datos no aportaría información relevante y podría ocasionar confusiones. A su vez, afirmó:

**“Nosotros también compartimos la pasión por la transparencia significativa. Actualmente continuamos reflexionando acerca de la cantidad total de denuncias y la proporción de cuentas que quedan sujetas a medidas relacionadas con el abuso. Sin embargo, cabe destacar que este tipo de datos podrían resultar poco informativos y ocasionar posibles confusiones. Uno de los desafíos que tenemos por delante, como les hemos mencionado a sus colegas de Amnistía Internacional, es que los usuarios suelen denunciar contenido con el que no están de acuerdo o, en algunos casos, con la intención explícita de silenciar la voz de otros usuarios por razones políticas. Asimismo, existe un error de concepto generalizado por el cual se cree que el volumen de denuncias influye en nuestras decisiones a la hora de tomar medidas, pero eso no es así. En nuestra reunión, ustedes hablaron de posibles objetivos en este espacio y nos gustaría conocer qué ideas tienen al respecto”.**

Amnistía Internacional concuerda en que es importante tener en cuenta este contexto para entender el proceso de denuncias. Sin embargo, esto no exime a Twitter de su responsabilidad de ser transparente a la hora de especificar cómo maneja las denuncias de violencia y abuso en la plataforma, ni invalida el hecho de que saber cómo responde a denuncias específicas de abusos contribuirá a fortalecer y promover el entendimiento de los usuarios acerca de este tema. Además, conocer la escala real de abuso en la plataforma permitirá que todos puedan ayudar a crear soluciones más concretas para hacer frente a este problema.

En otra carta dirigida a Amnistía Internacional, con fecha del 15 de marzo de 2018 (ver Anexo II), Twitter reiteró que prohíbe el abuso y las conductas de odio dirigidos a las mujeres, que realizó cambios para mejorar la seguridad en la plataforma y que incrementó la cantidad de medidas tomadas contra cuentas abusivas:

**“El abuso y las conductas de odio dirigidos a las mujeres, entre ellas, las amenazas directas de violencia y el acoso, están prohibidos en Twitter. En los últimos 16 meses, hemos realizado más de 30 cambios individuales a nuestro producto, nuestras políticas y nuestras operaciones, con el objetivo de mejorar la seguridad para todos. En comparación con el año pasado, la cantidad de cuentas abusivas que han sido alcanzadas por nuestras medidas es 10 veces mayor”.**

Amnistía Internacional reconoce que la empresa ha implementado medidas para mejorar las experiencias de las mujeres en la plataforma, pero creemos que estas acciones aún no son suficientes para hacer frente a la escala y a la naturaleza de la violencia y del abuso contra las mujeres en Twitter.

**“Somos muy malos a la hora de hacer frente al abuso y a los trolls en la plataforma, y así ha sido durante años. Perdemos usuarios importantes, uno tras otro, por no resolver problemas simples de trolling en el día a día. Honestamente, me da vergüenza saber lo poco que hicimos para resolver este problema durante mi gestión como CEO. Es absurdo. No hay excusa”.**

Dick Costolo, CEO anterior de Twitter (2015)<sup>38</sup>

<sup>38</sup> Nitasha Tiku y Casey Newton, *Twitter CEO: 'We suck at dealing with abuse'*, The Verge, 4 de febrero de 2015, disponible en <https://www.theverge.com/2015/2/4/7982099/twitter-ceo-sent-memo-taking-personal-responsibility-for-the> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

**“La libertad de expresión como filosofía de base pierde peso si seguimos permitiendo que se silencien voces porque tienen miedo de expresarse”.**

Vijaya Gadde, Consejera General (2015)<sup>39</sup>

**“El abuso no es parte del discurso civil. Frena la conversación y evita que podamos entendernos. Nadie merece ser víctima del abuso en línea y no hay lugar en Twitter para esa clase de conductas”.**

Jack Dorsey, actual CEO de Twitter (2016)<sup>40</sup>

**“Todos los días vemos que hay voces que quedan silenciadas en Twitter. Durante los últimos 2 años, hemos estado trabajando para hacer frente a este problema. Y ha sido nuestra prioridad en 2016. Actualizamos nuestras políticas y ampliamos nuestros equipos. Pero no fue suficiente”.**

Jack Dorsey, actual CEO de Twitter (2017)<sup>41</sup>

**“...Nos encantan las conversaciones y los mensajes instantáneos, públicos y a nivel global. Eso es Twitter y esa es la razón por la cual estamos aquí. Pero no pudimos prever ni entender las consecuencias negativas que tendría en el mundo real. Ahora podemos ver eso y estamos decididos a encontrar soluciones justas y holísticas.**

Jack Dorsey, actual CEO de Twitter (2018)<sup>42</sup>

---

<sup>39</sup> Vijaya Gadde, *Ejecutiva de Twitter: Here's how we're trying to stop abuse while preserving free speech*, The Washington Post, 16 de abril de 2015, disponible en [https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/04/16/twitter-executive-heres-how-were-trying-to-stop-abuse-while-preserving-free-speech/?utm\\_term=.fd5df2981517](https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/04/16/twitter-executive-heres-how-were-trying-to-stop-abuse-while-preserving-free-speech/?utm_term=.fd5df2981517) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>40</sup> Ken Yeung, *Jack Dorsey on Twitter's harassment problem: 'Abuse is not part of civil discourse'*, Venture Beat, 26 de julio de 2016, disponible en <https://venturebeat.com/2016/07/26/jack-dorsey-on-twitters-harassment-problem-abuse-is-not-part-of-civil-discourse/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>41</sup> Jack Dorsey, tweets, 13 de octubre de 2017, disponible en <https://twitter.com/jack/status/919028949434241024> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018), p. 19.

<sup>42</sup> Jack Dorsey, tweet, disponible en <https://twitter.com/jack/status/969234278167949313> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

## SECCIÓN 2: LOS DISPARADORES DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN TWITTER

La violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter se manifiestan de diferentes formas y apuntan a distintos aspectos de las mujeres. Las mujeres que viven experiencias de discriminación múltiple e interseccional en persona a menudo ven que la violencia y el abuso en línea también están dirigidos a sus diferencias identitarias. Las personas no binarias también deben enfrentar abusos misóginos en línea por no ajustarse a las normas de género tradicionales relacionadas con el sexo masculino y femenino.

“Cuando fui electa en 2015 y durante mi candidatura, recibí un nivel horroroso de abuso. Y la pregunta es: ¿por qué podría ser? ¿Todos reciben el mismo nivel de abuso? ¿Son solo las mujeres? ¿Es porque soy una mujer BAME (siglas en inglés que significan ‘de una minoría étnica, negra o asiática’)?”<sup>43</sup>”

Tasmina Ahmed Sheikh, expolítica del Reino Unido<sup>44</sup>

### LOS DISPARADORES DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO

Existen diversas razones por las cuales las mujeres son blanco de violencia y de abuso en Twitter. A veces, es por hablar sobre cuestiones específicas (a menudo, temáticas feministas); a veces, porque son figuras públicas. Una declaración conjunta realizada por los Relatores Especiales sobre la violencia contra la mujer y sobre la libertad de expresión resaltó cómo la violencia y el abuso en línea contra las mujeres puede “desanimar y disuadir la participación en línea de mujeres periodistas, activistas, defensoras de los derechos humanos, artistas y otras figuras públicas y personas privadas”.<sup>45</sup>

Cuando le preguntaron por los factores que desencadenan situaciones de abuso en su contra en Twitter, la escritora británica Danielle Dash contestó.<sup>46</sup>

**“El volumen de abuso en Twitter depende de lo que uno publique. Por ejemplo, si hablas sobre la Unión Europea; sobre cuestiones raciales; sobre raza y política; sobre raza, política y género; o sobre violaciones: esos son algunos de los temas que atraen la atención [de los agresores]. Es como un silbato que los llama”.**

La periodista británica Nosheen Iqbal destacó que el abuso que recibe en Twitter a menudo surge de artículos de opinión en los que expone su postura con vehemencia. También advirtió que el abuso puede salirse de control si el agresor original es una persona con una gran base de seguidores. Al respecto, agregó:<sup>47</sup>

<sup>43</sup> Gobierno del RU, *Ethnicity in the UK*, disponible en <https://www.ethnicity-facts-figures.service.gov.uk/ethnicity-in-the-uk> (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018).

<sup>44</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Tasmina Ahmed-Sheikh, 11 de julio de 2017.

<sup>45</sup> Oficina del Alto Comisionado de la ONU, *UN experts urge States and companies to address online gender-based abuse but warn against censorship*, 8 de marzo de 2017, disponible en <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=21317&LangID=E> (último acceso el 12 de marzo de 2018).

<sup>46</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Danielle Dash, 8 de abril de 2017

<sup>47</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Nosheen Iqbal, 25 de enero de 2018.

**“Por lo general, el abuso que recibo en Twitter surge de los artículos de opinión que escribo. Expresar una opinión o defender una postura con firmeza, sin duda, puede volverte el blanco de ataques en Internet. Los más memorables son cuando te ataca alguien muy popular y todos sus seguidores se meten en la conversación. Y una no se lo ve venir, ni tampoco debería. La actitud hacia las mujeres puede ser muy cruel en Internet”.**

A veces, los responsables del abuso buscan hashtags que sean tendencia para agredir a las usuarias de Twitter que se identifican con causas o campañas feministas. Por ejemplo, en octubre de 2015, los populares hashtags feministas #TakeBackTheTech y #ImagineAFeministInternet fueron el blanco de un ataque organizado que incluyó miles de tweets y memes misóginos.<sup>48</sup> El ataque surgió en respuesta a una conversación de Twitter organizada en el marco de una reunión del Foro sobre Mejores Prácticas para hacer frente a la violencia y el abuso en línea del Foro para la Gobernanza de Internet, que abría el debate sobre el impacto de esa violencia y abuso. La organizadora también recibió un correo electrónico enviado a su dirección personal que explicitaba que el objetivo del ataque por Twitter era “destruir” la campaña.

Las mujeres de comunidades marginadas también son un posible blanco de violencia y abuso en Twitter, porque algunos las ven como representantes de las opiniones de toda una comunidad. La periodista y activista británica Shaista Aziz explicó:<sup>49</sup>

**“En realidad, me parece que no hay muchas mujeres musulmanas visibles con plataformas públicas. Entonces, cuando tienes ese medio, te conviertes en el blanco al que se dirigen todos los ataques”.**

Además, la violencia y el abuso en línea hacia las mujeres también surge en respuesta a opiniones sobre una gran variedad de temas que no necesariamente están relacionados con el feminismo o con la igualdad de género. Por ejemplo, Sian Norris, una activista británica en favor de los derechos de la mujer, contó que una vez publicó un tweet sobre lo mucho que le desagradaba un anuncio de Amazon donde aparecía el presentador Jeremy Clarkson y le respondieron de manera muy agresiva deseándole la muerte.<sup>50</sup>



Ejemplo de un tweet abusivo enviado a la activista británica @sianushka

Las mujeres que son figuras públicas suelen ser un blanco específico de ataques de violencia y abuso en Internet, incluso en Twitter. Un informe<sup>51</sup> de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones<sup>52</sup> e Hivos<sup>53</sup> reveló que reconocidas mujeres periodistas, blogueras y líderes suelen ser blanco de violencia y abuso en línea, en especial, cuando trabajan en campos tradicionalmente dominados por los hombres, como videojuegos, política y tecnología.

<sup>48</sup> APC WRP, *Actúa por #TakeBackTheTech e #ImagineAFeministInternet*, APC, octubre 2015, disponible en <https://www.apc.org/en/pubs/take-action-takebackthetech-and-imagineafeministin> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>49</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Shaista Aziz, 23 de octubre de 2017.

<sup>50</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sian Norris, 13 de abril de 2017.

<sup>51</sup> Jan Moolman, *Monitor mundial sobre la sociedad de la información 2013*, APC e Hivos, disponible en [https://www.giswatch.org/sites/default/files/violence\\_gisw13.pdf](https://www.giswatch.org/sites/default/files/violence_gisw13.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>52</sup> Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, Sitio web, disponible en <https://www.apc.org> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>53</sup> Hivos, Sitio web, disponible en <https://hivos.org> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).



## PERIODISTAS

La naturaleza pública del periodismo y el hecho de que los periodistas dependen de las redes sociales para difundir noticias o para expresar sus opiniones sobre temas de actualidad hacen que las mujeres que trabajan en este campo sean blanco de violencia y abuso. Tal como explicó Dunja Mijatović, Exrepresentante para la Libertad de los Medios de Comunicación de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa:

**“Las periodistas y blogueras en todo el mundo viven ahogadas en amenazas de muerte, violación y violencia física, así como en imágenes violentas enviadas a través de correos electrónicos y secciones de comentarios, y esto sucede en todas las redes sociales... Los periodistas hombres también están sujetos a abusos en línea, pero la gravedad, en términos del volumen y del nivel de estas agresiones, que incluyen contenido misógino y sexista, es mucho más extrema para las periodistas mujeres”.**<sup>54</sup>

Muchas de las periodistas con las que hablamos hicieron hincapié en la importancia que tiene Twitter para su trabajo. A menudo, se espera que estén activas en la plataforma para promocionar su trabajo entre sus lectores y atraer a nuevas audiencias. De hecho, los periodistas utilizan Twitter para desarrollar su capital social al ser los primeros en informar las noticias a sus comunidades,<sup>55</sup> lo que se traduce en nuevos lectores que pueden atraer a más anunciantes y, en consecuencia, ganancias económicas. Las periodistas que entrevistamos enfatizaron que dependen de Twitter para construir sus redes de contactos y conseguir trabajo. Para muchas, no estar en Twitter no es una opción.

Debido a que dependen de Twitter por ser una plataforma inherentemente conectada a su profesión, las mujeres periodistas han tenido que aceptar que lo que publiquen en la red social a menudo será el blanco de comentarios violentos y abusivos. Cuando le preguntamos sobre sus experiencias de violencia y abuso en Twitter, la periodista escocesa Vonny Moyes respondió:<sup>56</sup>

**“La mayor parte del abuso viene a través de Twitter, porque tengo un perfil muy activo y mis seguidores también son muy activos. Y, en parte, esto es necesario para el tipo de trabajo que hago. Actualmente, no puedes ser periodista y no estar en Twitter, porque es ahí donde surgen todas las primicias. Y de ahí suele venir todo mi trabajo...”**

**...Podría decirse que, a esta altura, ya sé que todo lo que publico en línea, sea un tweet o un artículo, encontrará algún tipo de resistencia. Llegué al punto en el que he tenido que aprender a manejarme a la defensiva en el ámbito digital, y no solo para hacer mi trabajo, sino por el simple hecho de ser una mujer que tiene su espacio en Internet”.**

En algunos casos, las amenazas de violencia y abuso contra periodistas mujeres han sido tan fuertes que algunas profesionales de alto perfil han tomado medidas preventivas para protegerse en caso de que las amenazas recibidas en línea pudieran volverse realidad fuera de Internet. Por ejemplo, en septiembre de 2017, Laura Kuenssberg, editora de política de la BBC, tuvo que ser acompañada por guardaespaldas cuando fue a cubrir una conferencia de un partido político.<sup>57</sup> En enero de 2018, Cathy Newman, presentadora del canal británico Channel 4, tuvo que recurrir a la asesoría de expertos de seguridad para verificar las amenazas que había recibido en línea, que incluían amenazas en Twitter.<sup>58</sup>

---

<sup>54</sup> Dunja Mijatović, *New Challenges to Freedom of Expression: Countering Online Abuse of Female Journalists*, Representante de la OSCE para la Libertad de los Medios de Comunicación, 2016, disponible en <https://www.osce.org/fom/220411?download=true> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018). p. 1.

<sup>55</sup> Alecia Swasy, *I studied how journalists used Twitter for two years. Here's what I learned*, Poynter, 22 de marzo de 2017, disponible en <https://www.poynter.org/news/i-studied-how-journalists-used-twitter-two-years-heres-what-i-learned> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>56</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Vonny Moyes, 23 de marzo de 2017.

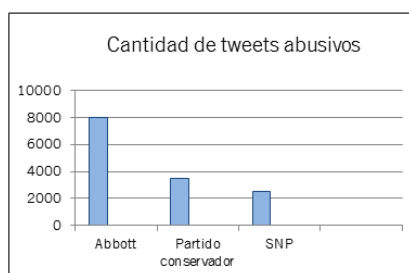
<sup>57</sup> Peter Walker, *BBC political editor given bodyguard for Labour conference*, The Guardian, 24 de septiembre de 2017, disponible en <https://www.theguardian.com/media/2017/sep/24/bbc-political-editor-given-bodyguard-for-labour-conference> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>58</sup> Graham Ruddick, *C4 calls in security experts after presenter suffers online abuse*, The Guardian, 19 de enero de 2018, disponible en <https://www.theguardian.com/society/2018/jan/19/channel-4-calls-in-security-experts-after-cathy-newman-suffers-online-abuse> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

## MUJERES EN LA POLÍTICA

Las mujeres que ocupan cargos políticos también han sido el blanco de violencia y abuso en línea. Un estudio<sup>59</sup> realizado por la Unión Interparlamentaria mostró que las redes sociales, entre ellas, Twitter, se han vuelto el espacio donde hay mayor violencia y abuso contra las mujeres parlamentarias. Como su objetivo es silenciar y excluir las voces de las mujeres en la política, la violencia y el abuso en línea son un desafío más para la participación política femenina.<sup>60</sup> De hecho, la violencia y el abuso contra las miembros del Parlamento (MP) británico han sido un problema importante en los últimos años. Por ejemplo, en enero de 2018, la MP Anna Soubry entregó a la policía una lista con varios tweets que contenían amenazas de muerte dirigidas a ella.<sup>61</sup> En septiembre de 2017, Amnistía Internacional recurrió al aprendizaje automático para medir y analizar el abuso en línea contra las mujeres del Parlamento británico que tenían cuentas de Twitter. El estudio consideró los mensajes publicados entre el 1 de enero y el 8 de junio de 2017, y se enfocó especialmente en las seis semanas previas a las Elecciones Generales en el Reino Unido.<sup>62</sup> El análisis reforzó la premisa de que el abuso en línea está dirigido a identidades que son diferentes y reveló que Diane Abbott, Secretaria del Interior del Gabinete Sombra<sup>63</sup> y primera MP negra del RU, recibió casi la mitad (45,14 %) de todos los comentarios abusivos realizados contra MP mujeres en Twitter durante este período.<sup>64</sup>

	Cantidad de tweets abusivos
Diane Abbott	8121
Partido conservador	3378
Partido Nacional Escocés (SNP)	2657



Cantidad de tweets abusivos dirigidos a Diane Abbott y a dos partidos políticos del RU.

Al respecto, Diane Abbott agregó:<sup>65</sup>

**“Estoy abierta al escrutinio, estoy abierta a la participación del público y estoy abierta al debate. Por eso tenía una actitud tan positiva hacia este tipo de plataformas en línea. Pero el problema es cuando las personas no están participando del debate ni contribuyendo al escrutinio de sus líderes, sino bombardeándote con insultos; te dicen que eres una negra de mi\*rda, una prostituta, y amenazan tu seguridad. Es solo abuso y no tiene contenido político, y nadie realmente lo diría en una reunión ni te lo diría en la cara”.**

La Primera Ministra de Escocia, Nicola Sturgeon, estuvo de acuerdo y esto fue lo que le dijo a Amnistía Internacional:<sup>66</sup>

<sup>59</sup> Unión Interparlamentaria, *Sexism, harassment and violence against women parliamentarians*, octubre de 2016, disponible en <https://www.ipu.org/file/2425/download?token=0H5YdXVB> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>60</sup> Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales, *Stopping Violence Against Women In Politics, Program Guidance*, 2017, disponible en <https://www.ndi.org/sites/default/files/not-the-cost-program-guidance-final.pdf> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018) p. 14.

<sup>61</sup> Agnes Chabre, *Tory MP Anna Soubry reports Twitter threats to police after Telegraph 'mutineers' splash*, Politics Home, 15 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.politicshome.com/news/uk/foreign-affairs/brexit/news/90651/tory-mp-anna-soubry-reports-twitter-threats-police-after> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>62</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: Tracking Twitter Abuse against Women MPs*, Amnistía Internacional, Medium, 4 de septiembre de 2017, disponible en <https://medium.com/@AmnestyInsights/unsocial-media-tracking-twitter-abuse-against-women-mps-fc28aeca498a> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>63</sup> N. de T.: El Gabinete Sombra es el equipo de miembros del parlamento elegido por el líder de la oposición para monitorear al Gabinete Oficial del Gobierno. Cada miembro del Gabinete Sombra debe liderar un área específica en nombre de su partido y cuestionar las decisiones de su contraparte. De esta manera, la oposición busca presentarse como un gobierno alternativo en espera. Parlamento británico, sitio web, disponible en <https://www.parliament.uk/site-information/glossary/shadow-cabinet/> (consultado por última vez el 20 de abril de 2018).

<sup>64</sup> Comunicado de prensa de Amnistía Internacional, *Diane Abbott talks about "sheer levels of hatred" she receives online*, 6 de septiembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org.uk/press-releases/diane-abbott-talks-about-sheer-levels-hatred-she-receives-online> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>65</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Diane Abbott, 24 de julio de 2017.

<sup>66</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Nicola Sturgeon, 22 de junio de 2017.

**“Debemos estar atentos a que la crítica genuina y legítima no cruce esa línea y se convierta en un abuso inaceptable. Creo que, en el caso de los políticos, deberíamos ser más estrictos con ese tema... Creo que, cuando ese tipo de comentarios cruzan la línea y se vuelven una amenaza o directamente un abuso, los políticos, al igual que cualquier otra persona, tienen el derecho de denunciarlo y proclamar que no es aceptable... El abuso en línea socava el compromiso político de una gran mayoría que quiere usar estos medios de una forma realmente positiva”.**

La investigación de Amnistía Internacional también reveló que la violencia y el abuso contra las mujeres en Internet trascienden los partidos políticos en el Reino Unido, lo que demuestra que estas agresiones dirigidas a mujeres en la política son un problema bipartidista que no acata límites políticos.



#### NICOLA STURGEON, PRIMERA MINISTRA DE ESCOCIA

Sin duda, hay un elemento de género en el abuso [en línea]. Es mucho más probable que las mujeres que ocupan cargos políticos reciban abusos por su aspecto físico y por la ropa que usan. Y para ser franca, probablemente eso esté en el extremo más inocente de las críticas recibidas. Todas las mujeres que trabajan en política, y probablemente hablo por todas nosotras, seguramente habrán visto comentarios en las redes sociales de índole sexual y violenta, y eso es inaceptable. Es inaceptable que esté dirigido a las mujeres que se dedican a la política, tal como es inaceptable que cualquier mujer sufra esa clase de abuso. Pero, por supuesto, esto no afecta solo a las mujeres. Creo que las personas de minorías étnicas que trabajan en el ámbito de la política sufren otro tipo de abusos, y tenemos que denunciarlo. No es aceptable.

El tema con las personas que se dedican a lanzar insultos en las redes sociales es que estos personajes no nacieron de las plataformas, sino que siempre estuvieron a nuestro alrededor. Es solo que las redes sociales les dieron una vía de acceso que nunca antes habían tenido. Debemos ser cuidadosos y no dejar que [el abuso en línea] afecte nuestro comportamiento, pero tampoco podemos encogernos de hombros e ignorarlo, porque eso contribuye a la sensación de que, de alguna manera, [el abuso] es aceptable, cuando no lo es en absoluto.

Lo que me enfada al leer ese tipo de comentarios abusivos contra mi persona es que me preocupa que esté ahuyentando a la próxima generación de jóvenes mujeres de la esfera política. Por eso, siento que tengo la responsabilidad de cuestionar esos comportamientos, no tanto en defensa propia, sino en nombre de todas las jóvenes que están atentas a lo que se dice de mí y piensan: "No quiero estar nunca en ese lugar".

## ACTIVISTAS POR LOS DERECHOS DE LA MUJER

Las amenazas, la intimidación y el acoso han sido una parte ineludible de las experiencias de muchas mujeres que luchan por los derechos humanos. La Declaración sobre los Defensores de los Derechos Humanos de la ONU reafirma derechos que son esenciales para las activistas por los derechos de las mujeres, que incluyen los derechos de libertad de expresión y de opinión.<sup>67</sup> Pero como el activismo ha evolucionado y ahora incluye las redes sociales como un espacio poderoso para organizar e intercambiar información sobre abusos a los derechos humanos, las amenazas, la intimidación y el acoso contra las activistas por los derechos de la mujer también se han sumado a estas plataformas. Existen varias resoluciones de las Naciones Unidas que reconocen explícitamente el riesgo de violencia y abuso en línea contra activistas por los derechos de la mujer.

Estas mujeres son el blanco de abusos en las redes sociales, como Twitter, debido a que le hacen frente a la injusticia. La bloguera estadounidense y activista por los derechos reproductivos Pamela Merritt compartió varios ejemplos de cómo su trabajo en el campo de los derechos de la mujer ha disparado amenazas de violencia y abuso en las redes sociales, entre ellas Twitter:<sup>68</sup>

<sup>67</sup> Asamblea General de la ONU, *Declaración sobre el derecho y el deber de los individuos, los grupos y las instituciones de promover y proteger los derechos humanos y las libertades fundamentales universalmente reconocidos*, Resolución, 8 de marzo de 1999, A/RES/53/144, disponible en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N99/770/89/PDF/N9977089.pdf?OpenElement> (último acceso el 13 de marzo de 2018).

<sup>68</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Pamela Merritt, 7 de julio de 2017.

**“Cuando hice una serie de publicaciones para blogs sobre la muerte de personas negras en manos de la policía, recibí tweets y comentarios como ‘eres una p\*ta, negra, gorda y fea, y mereces morir’ o ‘seguramente, no te enfadarías con la policía si viniera un negro enorme a violarte’. Si escribes sobre el aborto o la violencia sexual, vas a recibir amenaza de violación como ‘ojalá te violen’ o ‘no me molestaría si alguien te violara’. Hice una nota sobre mujeres *queer* negras y vi varios comentarios como ‘alguien debería c\*gerte hasta sacarte lo *queer*’ o ‘pasa que nadie te c\*gió bien’”.**

Cabe destacar que las experiencias de Pamela Merritt no son excepciones. Un estudio de monitoreo global de 2013<sup>69</sup> realizado por la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones<sup>70</sup> sobre derechos sexuales y la Internet reveló que mientras que el 98 % de los activistas por los derechos sexuales consideran que la Internet es vital para su trabajo, el 51 % recibió mensajes en línea de carácter amenazador y violento. Un estudio realizado en 2017 en el Reino Unido por la Universidad de Northumbria titulado “Online Abuse of Feminists as An Emerging form of Violence Against Women and Girls”<sup>71</sup> (El Abuso en Línea contra las Feministas como una Forma Emergente de Violencia contra Mujeres y Niñas) reveló que Twitter era la red social más utilizada entre las encuestadas para participar en los debates sobre feminismo (80 %). El estudio también identificó que Twitter era la red social en la que recibían la mayor cantidad de abusos<sup>72</sup> y algunas informaron que el abuso comenzó desde el momento en que comenzaron a usar la plataforma. El estudio expuso que el 88 % de las encuestadas que usan Twitter regularmente para participar en debates feministas vivieron situaciones de abuso en la plataforma.

La activista británica en favor de los derechos reproductivos Dawn Purvis compartió su experiencia con Amnistía:<sup>73</sup>

**“Tuve que enfrentar distintos niveles de abuso en las redes sociales, tanto en Twitter como en Facebook, por ser mujer y por la postura que tengo con respecto a ciertos temas. En Twitter, me han amenazado y me han dicho que merezco que me maten. Me han llamado asesina, homicida, me han dicho que estoy en contra de las mujeres... He recibido toda clase de insultos”.**

Es importante destacar que las situaciones de violencia y abuso contra las mujeres en Internet no se limitan a las mujeres del entorno público. Las mujeres sin una base significativa de seguidores también pueden verse sujetas a abusos en Twitter. Por ejemplo, Rachel\*, una joven de 19 años del Reino Unido que tiene poco más de 350 seguidores en Twitter, contó la experiencia que vivió después de publicar un tweet sobre un comportamiento sexista hacia ella en el que incluyó un hashtag feminista popular. Así describió el nivel de abuso que recibió como resultado:<sup>74</sup>

**“El hashtag es una herramienta de apoyo y ayuda a que las mujeres sientan que no están solas. Pero, a medida que el tweet se vuelve más popular, más abuso recibes. Tenía tweets que decían ‘eres una p\*ta’ o ‘Jimmy Saville<sup>75</sup> debería haberte violado’.**

## **LA NATURALEZA INTERSECCIONAL DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO EN LÍNEA CONTRA LAS MUJERES.**

<sup>69</sup> Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, *Take Back The Tech! Map it. End it.*, disponible en <https://www.takebackthetech.net/mapit/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>70</sup> Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, Sitio web, disponible en <https://www.apc.org> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>71</sup> Ruth Lewis, Michael Rowe y Clare Wiper, *Online Abuse Of Feminists As An Emerging Form Of Violence Against Women And Girls*, British Journal of Criminology Advance Access, 30 de septiembre de 2016, disponible en <http://nrl.northumbria.ac.uk/27724/3/Br%20J%20Criminol-2016-Lewis-bjc-azw073.pdf> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018) p. 5

<sup>72</sup> El estudio describe el “abuso” como “hostigamiento y acoso sexual; amenazas de violencia física y sexual; insultos y burlas; acoso; sabotaje electrónico; personificación y difamación en línea; y definiciones sacadas de información relevante actual”. Además, establece que preguntar sobre experiencias “generales” y específicas (“el episodio más reciente”) hace posible comprender el rango y la especificidad del abuso sin enfocarse de forma desproporcionada en experiencias que puedan desviar la información hacia los episodios más “graves”. Las respuestas indican que las experiencias de abuso pueden vivirse durante períodos extendidos, es decir, que un solo episodio puede incluir una o varias comunicaciones durante semanas o meses.

<sup>73</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Dawn Purvis, 11 de enero de 2018.

<sup>74</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Rachel\* (seudónimo), 27 de abril de 2017.

<sup>75</sup> Josh Halliday, *Jimmy Savile: timeline of his sexual abuse and its uncovering*, The Guardian, 26 de junio de 2014, disponible en <https://www.theguardian.com/media/2014/jun/26/jimmy-savile-sexual-abuse-timeline> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

Las mujeres tienen derecho a vivir sin ser discriminadas, tanto en línea como fuera de Internet. El derecho a la no discriminación es una disposición central en todas las normas internacionales sobre derechos humanos. El Comité de las Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer establece lo siguiente:<sup>76</sup>

**“La discriminación contra la mujer implica toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad con el hombre, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera”.**

Asimismo, la Resolución 68/181 de la Asamblea General de la ONU afirma que la violencia y el abuso contra la mujer en las redes sociales puede ser una forma de discriminación de género sistemática contra las mujeres. El documento establece lo siguiente:<sup>77</sup>

**“...las violaciones y los abusos de los derechos de las mujeres, la discriminación y la violencia contra ellas, incluidas las defensoras de los derechos humanos... con el fin de desacreditar a la mujer o incitar a otras violaciones y abusos contra sus derechos, son una preocupación cada vez mayor y pueden constituir una manifestación de la discriminación sistémica por razón de género...”.**

Sin embargo, ningún análisis de la violencia y del abuso contra las mujeres en Internet debería basarse simplemente en una perspectiva de género. Las mujeres que son discriminadas fuera de Internet porque pertenecen a un grupo identitario diferente a menudo ven que la violencia y el abuso que viven en Twitter están dirigidos a esas mismas identidades. Esto se debe a que la raza, la religión o la orientación sexual de una persona, por ejemplo, puede tener tanto —o más— peso que el género a la hora de definir el trato que recibe tanto en el mundo físico como en el digital. En cuanto a la violencia y el abuso en línea, las mujeres afroamericanas; las mujeres que profesan una religión o pertenecen a una minoría étnica; las lesbianas, bisexuales, transgénero o intersex (LBTI); las mujeres con discapacidades; o las personas no binarias, que no se ajustan a las normas de género tradicionales centradas en el sexo masculino y femenino, a menudo viven abusos dirigidos a características particulares o combinadas. La profesora estadounidense Kimberlé Crenshaw, que acuñó el término “interseccionalidad”, explicó:<sup>78</sup>

**“La interseccionalidad es una lente a través de la cual se puede ver dónde aparecen las relaciones de poder y dónde chocan, dónde se conectan y dónde se intersecan. No estamos hablando simplemente de un problema de raza, o de género, o de clase, o de LGBTQ. Muchas veces, si encasillamos la discriminación en este marco, dejamos de lado a los que son discriminados por todas estas cosas”.**

Las normas internacionales de derechos humanos reconocen explícitamente el impacto negativo que tienen las formas interseccionales de discriminación sobre la capacidad de mujeres y niñas de ejercer sus derechos humanos.<sup>79</sup> Casi todas las mujeres entrevistadas para este estudio que han vivido formas múltiples o interseccionales de discriminación fuera de Internet hicieron hincapié en que la violencia y el abuso que viven en Twitter reflejan esas mismas formas de discriminación.

La periodista estadounidense Imani Gandy comparte su experiencia como mujer afroamericana en Twitter:<sup>80</sup>

**“Me acosan por ser mujer y me acosan aún más por mi raza y por ser una mujer negra. A una mujer blanca la insultan llamándola ‘malc\*gida’; a mí me insultan diciéndome ‘negra malc\*gida’. No importa cuál**

<sup>76</sup> Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer de la ONU, *Artículo 1*, adoptado el 18 de diciembre de 1979, entrada en vigor el 3 de septiembre de 1981, disponible en <http://www.ohchr.org/Documents/ProfessionalInterest/cedaw.pdf> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>77</sup> Asamblea General de la ONU, *Promoción de la Declaración sobre el Derecho y el Deber de los Individuos, los Grupos y las Instituciones de Promover y Proteger los Derechos Humanos y las Libertades Fundamentales Universalmente Reconocidos: protección de las defensoras de los derechos humanos y los defensores de los derechos de la mujer*, Resolución, 30 de enero de 2014, A/RES/68/181, disponible en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N13/450/31/PDF/N1345031.pdf?OpenElement> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018) p. 3.

<sup>78</sup> Entrevista de Kimberlé Crenshaw a The African American Policy Forum, *Kimberlé Crenshaw on Intersectionality, More than Two Decades Later*, 8 de junio de 2017, disponible en <http://www.law.columbia.edu/news/2017/06/kimberle-crenshaw-intersectionality> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>79</sup> Consejo de Derechos Humanos de la ONU, *Efectos de las formas múltiples e interseccionales de discriminación y violencia en el contexto del racismo, la discriminación racial, la xenofobia y las formas conexas de intolerancia sobre el pleno disfrute por las mujeres y las niñas de todos los derechos humanos*, 21 de abril de 2017, A/HRC/35/10, disponible en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/G17/097/49/PDF/G1709749.pdf?OpenElement> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>80</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Imani Gandy, 15 de agosto de 2017.

**sea tu identidad, los agresores siempre la van a usar en tu contra. Aprovechan cualquier ofensa que se les ocurra para agredir a un grupo marginado”.**

La experiencia de Imani fue similar a la de muchas otras. La periodista británica Charlie Brinkhurst-Cuff agregó:<sup>81</sup>

**“Los abusos nunca fueron solo por el hecho de ser mujer, casi siempre tienen que ver con mi raza”.**

La parlamentaria escocesa y líder de la oposición Ruth Davidson le explicó a Amnistía Internacional que el abuso que enfrenta es tanto misógino como homofóbico. Así relata su experiencia:<sup>82</sup>

**“...Porque soy abiertamente gay —fui la primera líder gay de uno de los principales partidos políticos en el Reino Unido— y cuando empecé, el abuso homofóbico era muy habitual. Tengo muchos seguidores en Twitter que son jóvenes homosexuales y para mí siempre ha sido muy importante mencionarlo. De vez en cuando, una vez al mes, retweeteo o rechazo algunos comentarios homofóbicos porque creo que es importante que las personas vean que ese tipo de lenguaje no es aceptable, no tienes por qué soportarlo”.**

La escritora y presentadora estadounidense Sally Kohn es lesbiana y ha tenido experiencias similares en Twitter. Comentó que tanto su género como su orientación sexual influyen en el abuso que recibe. Durante su entrevista con Amnistía Internacional, leyó en voz alta comentarios que estaba recibiendo en tiempo real en respuesta a un tweet que había publicado ese día. Las respuestas no tenían nada que ver con el tema de su tweet e incluían comentarios como<sup>83</sup> “¿Eres chica o chico?” y “¿Acaso... acaso eres un hombre en realidad?”.

La expolítica británica Tasmina Ahmed-Sheikh también explicó que el abuso que recibe en Twitter está dirigido a cada aspecto de su identidad:<sup>84</sup>

**“Soy de una comunidad asiático-escocesa. Soy musulmana. También soy mujer. Así que apuntan a todo. Tiene un efecto exponencial, de modo que las personas se suman al abuso por diversas razones. Algunos, porque eres todas esas cosas; y otros, porque eres una de esas cosas, o dos de esas cosas. Eso hace que sea mucho más difícil lidiar con eso, porque te preguntas ‘¿por dónde empiezo?’”.**

La política irlandesa de Belfast Michaela Boyle le comentó a Amnistía Internacional que el abuso que recibe en las redes sociales no solo apunta a su apariencia, sino que también está dirigido al hecho de que tiene una discapacidad. Así describió la situación:<sup>85</sup>

**“Tengo una discapacidad física y a menudo eso ha sido objeto de comentarios, como ‘deberías hacer que te arreglen esa discapacidad’. Y, para mí, eso es despectivo. No me importa cómo los demás vean mi discapacidad física, yo me siento cómoda con eso”.**

Dado que la discriminación interseccional está arraigada en relaciones de poder y estructuras patriarcales, las personas que se rehúsan a definirse en términos de géneros binarios —masculino o femenino— también son blanco de abusos, en especial si se identifican como “*femmes*”. Travis Alabanza, artista y poeta del Reino Unido que se identifica como trans, *femme* y de género no binario, comentó:<sup>86</sup>

**“Me interesa más saber cómo vivimos la misoginia y por eso surge esta violencia en línea en nuestra contra. No por cómo nos identificamos, sino porque todos somos blanco de la misoginia que promueve el patriarcado”.**

---

<sup>81</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Charlie Brinkhurst-Cuff, 21 de abril de 2017.

<sup>82</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Ruth Davidson, 21 de junio de 2017.

<sup>83</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sally Kohn, 15 de noviembre de 2017.

<sup>84</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Tasmina Ahmed-Sheikh, 11 de julio de 2017.

<sup>85</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Michaela Boyle, 10 de enero de 2018.

<sup>86</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Travis Alabanza, 24 de enero de 2018.

Es imperativo que las redes sociales como Twitter reconozcan los factores subyacentes que provocan la violencia y el abuso en línea para garantizar que su respuesta refleje y haga frente a las distintas experiencias. Si se adopta un enfoque que no sea interseccional para combatir la violencia y el abuso en la plataforma, lo único que se logrará es continuar silenciando a mujeres de comunidades marginadas.

## SECCIÓN 3: LAS EXPERIENCIAS DE VIOLENCIA Y ABUSO DE LAS MUJERES EN TWITTER

La violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter ya se han convertido en una experiencia de todos los días. Aunque la violencia y el abuso en línea están dirigidos a todos los géneros, el abuso hacia las mujeres suele tener un origen sexista o misógino, y las amenazas de violencia que reciben las mujeres en Internet con frecuencia son de índole sexual e incluyen referencias específicas a su cuerpo. El objetivo de la violencia y del abuso es crear un entorno en línea hostil para las mujeres, con el propósito de humillarlas, intimidarlas, degradarlas, menospreciarlas y silenciarlas. Amnistía Internacional entrevistó a mujeres que han vivido un amplio espectro de situaciones de violencia y abuso en Twitter que han afectado el ejercicio de sus derechos humanos.

**“El abuso en Twitter puede incluir comentarios agresivos o insultos (perra, p\*ta, malc\*gida). O puede manifestarse en forma de acoso selectivo o amenazas directas, como le ocurrió a mi hija. Revelaron mi dirección, mis datos fiscales y mi número de teléfono en Internet”.**

Jessica Valenti, periodista y escritora estadounidense<sup>87</sup>

### ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA Y EL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET?

Según el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de la ONU, la discriminación contra la mujer incluye la violencia de género, es decir, “la violencia dirigida contra la mujer porque es mujer o que la afecta en forma desproporcionada y que, en sí misma, constituye una violación de sus derechos humanos”.<sup>88</sup> El Comité también afirma que la violencia de género contra las mujeres incluye, entre otros, lesiones o daños físicos, sexuales, psicológicos o económicos a una mujer, así como toda amenaza sobre la posibilidad de realizar tales actos.<sup>89</sup>

Las normas internacionales de derechos humanos hacen hincapié en que el concepto de “violencia contra la mujer” es una forma de violencia de género. La ONU usa el término “violencia de género contra la mujer” para reconocer de forma explícita las causas basadas en el género y las repercusiones de dicha violencia.<sup>90</sup> El término “violencia de género” fortalece aún más el entendimiento de que esa violencia es un problema social —y no individual— que exige una respuesta integral. Además, el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de la ONU señala que el derecho de la mujer a vivir libre de violencia de género es indivisible e interdependiente de otros derechos humanos, incluidos los derechos de libertad de expresión, de participación, de reunión y de asociación.<sup>91</sup>

<sup>87</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jessica Valenti, 15 de mayo de 2017.

<sup>88</sup> ONU Mujeres, *Recomendaciones generales adoptadas por el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer*, Recomendaciones generales núm. 19, 11.º período de sesiones, 1992, disponible en <http://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm.htm> (último acceso el 13 de marzo de 2018) párr. 6.

<sup>89</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General núm. 35 sobre la Violencia por Razón de Género contra la Mujer*, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19, 26 de julio de 2017, CEDAW/C/GC.35, disponible en [http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en) (último acceso el 13 de marzo de 2018), párr. 14.

<sup>90</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General núm. 35 sobre la Violencia por Razón de Género contra la Mujer*, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19, 26 de julio de 2017, CEDAW/C/GC.35, disponible en [http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>91</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, *Recomendación General núm. 35 sobre la Violencia por Razón de Género contra la Mujer*, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19, 26 de julio de 2017, CEDAW/C/GC.35, disponible en [http://tbinternet.ohchr.org/\\_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en](http://tbinternet.ohchr.org/_layouts/treatybodyexternal/Download.aspx?symbolno=CEDAW/C/GC/35&Lang=en) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).



La violencia y el abuso hacia la mujer en las redes sociales, entre ellas Twitter, vienen acompañados de una variedad de vivencias: amenazas directas o indirectas de violencia física o sexual; abuso específicamente dirigido a uno o más aspectos de su identidad (por ejemplo, el racismo y la transfobia, etc.); acoso selectivo; violación de su privacidad en forma de *doxing* (subir información privada a una plataforma pública con el fin de alarmar o afligir a la dueña de dicha información), y el intercambio de imágenes íntimas o sexuales de una mujer sin su consentimiento.<sup>92</sup> A veces, se utilizan una o más formas de violencia y abuso como parte de un ataque coordinado contra una persona, lo que en inglés se conoce como “pile-on”. Las personas que participan en un patrón de acoso específico contra otro son conocidas como *trolls*.<sup>93</sup>

Cabe destacar que la violencia y el abuso en línea pueden ocurrir en distintos contextos. En noviembre de 2017, Amnistía Internacional encargó una encuesta online a Ipsos MORI para conocer las experiencias de abuso y acoso de las mujeres en las redes sociales en ocho países, entre ellos los EE. UU. y el Reino Unido.<sup>94</sup> Los resultados mostraron que casi una cuarta parte (23 %) de las encuestadas en los ocho países sufrieron abuso o acoso en línea al menos una vez, mientras que en los EE. UU. y en el RU esta cifra fue del 21 % y el 33 %, respectivamente. En ambos países, el 59 % de las mujeres que vivieron situaciones de abuso o acoso dijo que los agresores eran completos desconocidos.<sup>95</sup>

Si bien la mayoría de las mujeres entrevistadas para la investigación de Amnistía Internacional recibió tweets violentos y abusivos de extraños o desconocidos, la violencia y el abuso en línea también pueden ser utilizados por una expareja o una pareja actual como una táctica para controlar a una mujer e infundirle miedo. Una encuesta<sup>96</sup> realizada por la *National Network to End Domestic Violence* (Red Nacional para poner fin a la Violencia Doméstica)<sup>97</sup> de los EE. UU. concluyó que “el 97 % de los programas de prevención de violencia doméstica informó que los abusadores usan la tecnología para acosar, perseguir y controlar a las víctimas”. Asimismo, el 86 % de los programas de prevención de violencia doméstica informó que las víctimas son acosadas a través de las redes sociales.<sup>98</sup> En el Reino Unido, una investigación sobre el abuso en línea a nivel nacional<sup>99</sup> realizada por *Women’s Aid*<sup>100</sup>, una organización contra la violencia doméstica, reveló que el 85 % de las entrevistadas recibió abusos en línea por parte de una pareja o expareja, que fueron parte de un patrón de abusos fuera de Internet. Asimismo, el 50 % de las participantes afirmó que los abusos en línea también incluyeron amenazas directas a su persona o amenazas a alguien que conocían.<sup>101 102</sup> En el RU, el 18 % de las mujeres encuestadas por Amnistía Internacional que vivieron situaciones de abuso o acoso en las redes sociales dijeron que los autores del abuso eran exparejas o parejas actuales, mientras que en los EE. UU., esa cifra fue del 23 %.

## LAS MUCHAS CARAS DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO

<sup>92</sup> Shiromi Pinto, *¿Qué son la violencia y los abusos contra las mujeres en Internet?*, Amnistía Internacional, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2017/11/what-is-online-violence-and-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>93</sup> Shiromi Pinto, *¿Qué son la violencia y los abusos contra las mujeres en Internet?*, Amnistía Internacional, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/campaigns/2017/11/what-is-online-violence-and-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>94</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 1 de marzo de 2018).

<sup>95</sup> Amnistía Internacional, *Amnistía revela alarmante impacto de los abusos contra las mujeres en Internet*, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2017/11/amnesty-reveals-alarming-impact-of-online-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>96</sup> National Network to End Domestic Violence, *Recognizing and Combating Technology-Facilitated Abuse*, 13 de octubre de 2016, disponible en [https://nnedv.org/latest\\_update/combating-technology-facilitated-abuse/](https://nnedv.org/latest_update/combating-technology-facilitated-abuse/) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>97</sup> National Network to End Domestic Violence, Sitio web, disponible en <https://nnedv.org> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>98</sup> National Network to End Domestic Violence, *Recognizing and Combating Technology-Facilitated Abuse*, 13 de octubre de 2016, disponible en [https://nnedv.org/latest\\_update/combating-technology-facilitated-abuse/](https://nnedv.org/latest_update/combating-technology-facilitated-abuse/) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

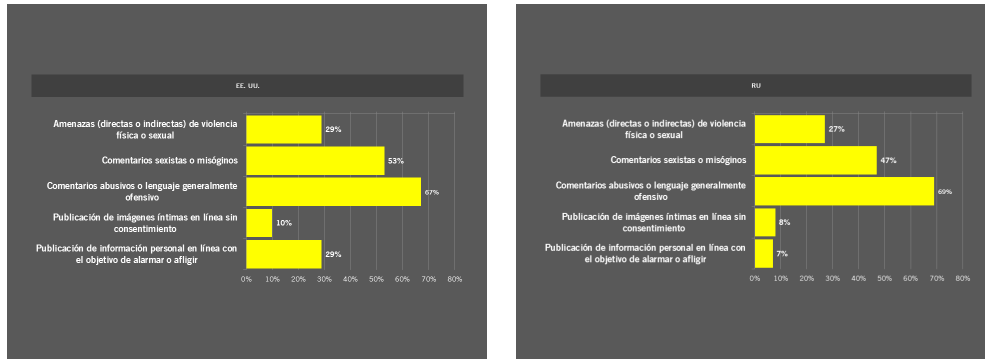
<sup>99</sup> Women’s Aid, *Online and digital abuse*, sin fecha, disponible en <https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/linesafety/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>100</sup> Women’s Aid, Sitio web, disponible en <https://www.womensaid.org.uk> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>101</sup> Women’s Aid, *Online and digital abuse*, sin fecha, disponible en <https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/linesafety/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>102</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

La encuesta en línea de Amnistía Internacional reveló que las mujeres han sufrido diversos tipos de abuso y de acoso en las redes sociales, entre ellas Twitter.<sup>103</sup> En los Estados Unidos, el 29 % de las encuestadas que habían vivido situaciones de abuso o de acoso en las redes sociales dijo haber recibido amenazas de violencia física o sexual, mientras que en el Reino Unido esa cifra fue del 27 %. Además, aproximadamente la mitad de las mujeres informó que el abuso incluyó comentarios sexistas o misóginos (el 53 % de las mujeres en los EE. UU. y el 47 % en el Reino Unido).



Resultados de la encuesta de Amnistía Internacional en el Reino Unido y en los Estados Unidos sobre el abuso y el acoso contra las mujeres en Internet.

## LAS AMENAZAS DE VIOLENCIA

Las amenazas de violencia en línea que se realizan contra las mujeres incluyen amenazas directas e indirectas que pueden ser de índole física o sexual. Varias mujeres que hablaron con Amnistía Internacional sobre sus experiencias de violencia y abuso en línea informaron que habían recibido amenazas a través de Twitter. Por ejemplo, Laura Bates, escritora británica y activista por los derechos de las mujeres, ha recibido múltiples formas de amenazas violentas de índole sexual en Twitter. Durante la investigación, compartió la siguiente experiencia:<sup>104</sup>

**“El abuso en Internet empezó cuando comencé con el proyecto *Everyday Sexism* (Sexismo cotidiano)<sup>105</sup>, incluso antes de que se volviera conocido o de que hubiera muchas historias publicadas. Ya en esa etapa, el sitio recibía alrededor de 200 mensajes ofensivos por día. Después, el abuso se diversificó hacia otros espacios, con mensajes en Facebook y Twitter. Suele intensificarse si aparezco en los medios de comunicación... Puedes estar sentada en la sala de tu casa, fuera del horario laboral, y de repente alguien es capaz de enviarte una amenaza gráfica de violación directamente a la pantalla de tu teléfono”.**



Ejemplos de tweets abusivos que mencionan a @EverydaySexism dirigidos a la fundadora del proyecto, Laura Bates

<sup>103</sup> Azmina Dhrobia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amensty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>104</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Laura Bates, 25 de enero de 2017.

<sup>105</sup> Proyecto Sexismo Cotidiano, Sitio web, disponible en <http://everydaysexism.com> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

Kate Smurthwaite, comedianta política británica, le contó a Amnistía Internacional sobre el ataque coordinado de violencia y abuso que vivió en Twitter luego de haber aparecido en un programa de debates por televisión. Así relata su experiencia:<sup>106</sup>

**“...Después del debate, él siguió haciendo comentarios ofensivos hacia mí en Twitter. La violencia tomó una dimensión completamente inusitada. Dos días después, tenía 165 páginas de mensajes ofensivos en Twitter. Se salió totalmente de control. Hasta me llegaron cuatro o cinco amenazas de muerte, amenazas de violación y cosas por el estilo”.**

Travis Alabanza, artista y poeta del Reino Unido, explicó que una gran parte de la violencia y del abuso que vivió en Twitter incluía mensajes donde le deseaban la muerte: Travis comentó:<sup>107</sup>

**“Muchos solo decían ‘muérete’. Era una mezcla de todo, muchos otros decían ‘desearía que no existieran personas como ustedes’, ‘vayan a hacer lo suyo en otra parte’ o ‘funden su propio país’. Y ‘muéranse’. ‘Muéranse’. ‘Muéranse’. ‘Muéranse’. Mucha muerte”.**



Ejemplo de tweets ofensivos en los que se menciona a @travisalabanza, artista y poeta del Reino Unido.

La escritora británica Danielle Dash resumió su experiencia de amenazas violentas en Twitter de esta manera:<sup>108</sup>

**“La violencia apunta a la intersección de todo lo que soy, con comentarios como ‘te voy a violar, negra p\*ta’. Hay misoginia, hay racismo y hay violencia sexual, todo eso mezclado en una enorme bola de mi\*rda”.**

La periodista británica Allison Morris le contó a Amnistía Internacional que recibió amenazas dirigidas a ella y a su familia. Al respecto, detalló:<sup>109</sup>

**“Por algunas de las cosas que se han publicado en Twitter sobre mí, hay personas que me han llegado a decir que saben dónde vivo, otros me han dicho que me esperarán fuera de mi trabajo, e incluso me han amenazado no solo a mí, sino que sugirieron cosas que, evidentemente, son amenazas contra mi familia”.**

Las amenazas de violencia y abuso en línea también pueden causar un impacto profundo en la seguridad que las mujeres sienten en su día a día, fuera de Internet. La encuesta de Amnistía Internacional concluyó que el 42 % de las mujeres que vivieron situaciones de abuso o de acoso en línea en los EE. UU. dijeron que esto las hizo sentir que su seguridad física estaba en peligro, mientras que, en el Reino Unido, ese porcentaje fue del 36 %. Más de 1 de cada 4 (26 %) mujeres en los EE. UU. y 1 de cada 5 (20 %) en el RU dijeron que sintieron que la seguridad de su familia estaba en riesgo después de haber sufrido abusos o acoso en las redes sociales.

La activista estadounidense por los derechos reproductivos Pamela Merritt se hizo eco de estas cifras y comentó:<sup>110</sup>

<sup>106</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Kate Smurthwaite, 24 de marzo de 2017.

<sup>107</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Travis Alabanza, 24 de enero de 2018.

<sup>108</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Danielle Dash, 8 de abril de 2017.

<sup>109</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Allison Morris, 10 de enero de 2018.

**“Después de haber convivido durante cinco años con acosos en línea y agresiones fuera de Internet, prácticamente he aceptado el hecho de que estoy dispuesta a dar mi vida por lo que hago. Y eso podría suceder. Si recibes 200 amenazas de muerte, solo se necesita que una de esas personas realmente quiera hacerlo realidad”.**

La periodista y escritora estadounidense Jessica Valenti explicó lo difícil que es evaluar la seriedad de las amenazas que recibe en línea. Sobre esto, comentó:<sup>111</sup>

**“En la vida real, puedes descifrar qué es una amenaza real y qué no. ¿Debería cruzar la calle o debería mandar a esa persona a la mierda? Puedes tomar decisiones informadas en ese momento. No puedes hacer lo mismo en línea, porque no sabes quién es esa persona ni dónde está. ¿Es una amenaza real o tiene 12 años? No tienes idea”.**

Las mujeres que han sido blanco de amenazas de violencia en las redes sociales, entre ellas Twitter, también compartieron con Amnistía Internacional las medidas preventivas que han tomado para proteger a sus familias de los abusos. Una mujer admitió que le había cambiado el apellido a su hijo en la escuela para que nadie pudiera deducir su relación con ella, ni convertirlo en blanco de abusos. Otra mujer le contó a Amnistía Internacional que rechazó aparecer en los medios de comunicación cuando su embarazo se hizo visible porque le horrorizaba pensar en que podría haber cualquier tipo de abuso o violencia en línea dirigido al bebé. Este miedo puntual surgió de las amenazas de violencia sexual que había recibido su hermana en Twitter.

## EL ABUSO SEXISTA Y MISÓGINO

Si bien distintos niveles de abuso en Twitter exigen distintos niveles de respuesta (ver la Sección 7: Soluciones), la investigación de Amnistía Internacional ha confirmado que todas las formas de abuso contra las mujeres pueden tener un impacto perjudicial en sus derechos en línea. El abuso sexista y misógino contra las mujeres en Twitter fue algo que resaltaron casi todas las entrevistadas por Amnistía Internacional. Tal abuso incluye imágenes o comentarios ofensivos, insultantes o abusivos dirigidos a las mujeres sobre la base de su género, con la intención de avergonzarlas, intimidarlas o degradarlas. El abuso sexista o misógino suele incluir referencias a estereotipos negativos y dañinos contra las mujeres, y lenguaje obsceno.

Kezia Dugdale, política y exlíder del Partido Laborista en Escocia, hizo este comentario sobre la misoginia subyacente en los tweets que ha recibido:<sup>112</sup>

**“Ciertamente, recibo más comentarios sexistas en Twitter y en línea que un hombre. En Escocia, la frase sería ‘Daft wee lassie complex’, que significa ‘ella no sabe lo que dice, es demasiado joven, demasiado mujer para entender realmente de lo que está hablando’. Muchos cuestionarán tu inteligencia haciendo referencia a tu género. Probablemente es lo más común”.**

La activista británica Alex Runswick también habló sobre la variedad de abuso misógino que ha recibido en Twitter. Relató una oleada particular de abusos que recibió después de publicar la foto de una carta cuyo autor había dado por sentado que ella era un hombre. Sobre esto, declaró:<sup>113</sup>

**“Me llamo Alex, así que el género de mi nombre suele ser objeto de confusión. Tomé una foto de la carta, la subí a Twitter y comenté: ‘¡El hecho de que sea CEO no significa que sea hombre!’, junto con el hashtag *Everyday Sexism*. Después de eso, empezaron a atacarme por algo que no me pareció que fuera para nada controversial... Comenzó con comentarios directamente dirigidos a las mujeres como ‘no deberías participar en política’, ‘deberías estar en la cocina’, ‘ve a prepararme un té, querida’, pero muy rápidamente se transformó en sugerencias sobre el tipo de actos sexuales en los que debería participar, sobre mi apariencia o sobre si ‘te daría o no te daría’”.**

<sup>110</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Pamela Merritt, 7 de julio de 2017.

<sup>111</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jessica Valenti, 15 de mayo de 2017.

<sup>112</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Kezia Dugdale, 22 de junio de 2017.

<sup>113</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Alex Runswick, 27 de abril de 2017.

Estas mujeres también expresaron que la violencia o el abuso en línea tienden a aumentar después de que han aparecido en la televisión o en algún medio de comunicación. Por ejemplo, la Dra. Emily Grossman, divulgadora científica, escritora y docente del Reino Unido, le contó a Amnistía Internacional sobre una avalancha de abusos que recibió a través de Twitter después de participar en un debate en televisión. Así clasificó la magnitud del abuso que recibió:<sup>114</sup>

**“Eran ataques de índole personal y por mi apariencia, con lenguaje agresivo y sexualmente abusivo. No había amenazas de muerte ni de violación, pero empezaron a hablar sobre sus penes y a refregármelos en la cara, o sobre qué querían ‘hacerme’, o me decían que querían abrirme otro agujero en el culo. A eso le siguieron comentarios sobre mis estudios y mi carrera, en los que me minimizaban como científica. Hubo algunos mensajes antisemitas y verdaderamente horribles donde decían que Hitler tenía razón... Y en otros mensajes me atacaban como representante de todas las mujeres diciendo que no son lo suficientemente inteligentes para ser científicas, que son estúpidas, ilógicas e irracionales, ‘si no soportas la presión, vuelve a la cocina’, o que si las mujeres no tienen éxito, es culpa de su ADN. Y luego hubo comentarios en los que me decían que debía de ser feminista y loca, y me preguntaban por qué odio a los hombres o sugerían que quizá mi tío me había violado...”.**

## OTRAS FORMAS DE ABUSO BASADO EN LA IDENTIDAD

A veces, el abuso en línea se centra únicamente en un aspecto de la identidad de una persona, más allá de su género. Según los marcos jurídicos internacionales de derechos humanos, el derecho a la no discriminación abarca múltiples características protegidas de la identidad de una persona, e incluye normas para combatir la discriminación contra la mujer, las minorías, la discriminación racial y religiosa, y la discriminación por orientación sexual o identidad de género.<sup>115</sup>

Un informe de 2017<sup>116</sup> elaborado por la organización LGBT Stonewall<sup>117</sup> por encargo de YouGov encuestó a más de 5000 personas LGBT en Inglaterra, Escocia y Gales, y descubrió que el 10 % había sido blanco de abusos o comportamientos homofóbicos, bifóbicos y transfóbicos en Internet en el último mes. Al analizar las respuestas de las personas trans, esta cifra ascendió a una de cada cuatro (26 %). Además, el estudio<sup>118</sup> reveló que el 23 % del colectivo de jóvenes LGBT de entre 18 y 24 años recibió ataques personales en línea en el último mes, mientras que entre los jóvenes trans, esa cifra alcanzó el 34 %. El estudio también concluyó que el 20 % de las personas LGBT negras, asiáticas o pertenecientes a minorías étnicas recibieron abusos en línea en el último mes, en comparación con el 9 % de las personas blancas LGBT. También se identificó que las personas LGBT no binarias son mucho más propensas que los hombres y mujeres LGBT a recibir abusos personales en línea (el 26 % de las personas LGBT no binarias reportó haber sufrido abusos).



### RUTH DAVIDSON, MIEMBRO DEL PARLAMENTO Y LÍDER DE LA OPOSICIÓN

Creo que hay un problema con los debates y las discusiones en línea: se pasa de criticar una política al abuso directo, a despreciar a alguien por su apariencia, por su sexualidad o por su género. Todo eso de las “amenazas de muerte” y de “ojalá te mueras” que he recibido claramente ha cruzado la raya y es abuso. Soy abiertamente gay y cuando empecé, el abuso homofóbico era muy habitual. Tengo muchos seguidores en Twitter que son jóvenes homosexuales, y para mí siempre ha sido muy importante mencionarlo. De vez en

<sup>114</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Emily Grossman, 18 de julio de 2017.

<sup>115</sup> Por ejemplo, *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, 10 de diciembre de 1948, disponible en [http://www.un.org/en/udhrbook/pdf/udhr\\_booklet\\_en\\_web.pdf](http://www.un.org/en/udhrbook/pdf/udhr_booklet_en_web.pdf) (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018), artículo 2; *Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos*, adoptado el 16 de diciembre de 1966, entrada en vigor el 23 de marzo de 1976, disponible en <https://treaties.un.org/doc/publication/unt/volume%20999/volume-999-i-14668-english.pdf> (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018), artículo 26; *Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial*, adoptada el 21 de diciembre de 1965, entrada en vigor el 4 de enero de 1969, disponible en <http://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/CERD.aspx> (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018), artículo 1(1).

<sup>116</sup> Stonewall y YouGov, *LGBT IN BRITAIN: Hate Crime and Discrimination, 2017*, disponible en [http://www.stonewall.org.uk/sites/default/files/lgbt\\_in\\_britain\\_hate\\_crime.pdf](http://www.stonewall.org.uk/sites/default/files/lgbt_in_britain_hate_crime.pdf) (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>117</sup> Stonewall, Sitio web, disponible en <http://www.stonewall.org.uk> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>118</sup> Stonewall y YouGov, *LGBT IN BRITAIN: Hate Crime and Discrimination, 2017*, disponible en [http://www.stonewall.org.uk/sites/default/files/lgbt\\_in\\_britain\\_hate\\_crime.pdf](http://www.stonewall.org.uk/sites/default/files/lgbt_in_britain_hate_crime.pdf) (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

cuando, retweeteo o rechazo algunos comentarios homofóbicos porque creo que es importante que las personas vean que ese tipo de lenguaje no es aceptable y no tienen por qué soportarlo.

A veces, la gran cantidad [de abusos] puede llegar a hacerte sentir un poco perseguida en Internet. En esos momentos, simplemente dejas de leer las menciones y usas solo la función de transmisión, en lugar de la función de transmisión y recepción.

¿Que si me he tomado la molestia de realizar una denuncia? Creo que seguramente lo hice al principio y no cambió mucho, así que ya no lo hago, y tal vez con esto no soy el mejor ejemplo. Si queremos que las plataformas actúen de manera más firme, debemos seguir enviando quejas. En mi opinión, [el abuso en línea] hace que toda la experiencia en Internet sea menos cálida, menos atractiva y menos abierta para las personas. Es una lástima porque es una herramienta magnífica.

Solo porque le dices algo a alguien a través de una pantalla y no en la cara, no significa que no sea importante. Debemos entender la gravedad de esto, en lugar de adoptar una postura frívola como 'Bueno, solo lo dijeron en Twitter, así que no importa'. Sí que importa. Y mucho”.

En esta misma línea, un estudio estadounidense<sup>119</sup> realizado por el Centro de Investigaciones Pew sobre el acoso en línea identificó que el 59 % de los usuarios negros recibió acosos en Internet, en comparación con el 41 % de usuarios blancos y el 48 % de hispanos. Además, el 38 % de los usuarios negros dijo haber recibido comentarios ofensivos. La activista estadounidense Shireen Mitchell comentó que el abuso en Twitter contra las personas negras suele tener referencias a animales. Explicó que a veces se usan términos como “simio”, “gorila” o “mono” como una forma de abuso racial en línea. De la misma forma, la política y activista británica Seyi Akiwole le dijo a Amnistía Internacional que el abuso que vivió en Twitter y en otras redes sociales incluyó expresiones racistas como “negra de mi\*rda” o “tu condición de negra de mi\*rda”, referencias a linchamientos y ahorcamientos, así como “primate”, “simio” o mensajes como “ojalá te mueras de una ETS (enfermedad de transmisión sexual)”.<sup>120</sup>



Ejemplos de tweets abusivos que mencionan a la política y activista británica @seyiakiwowo y @DanielleDASH.

Hadley Freeman, una periodista estadounidense que vive en el Reino Unido, le explicó a Amnistía Internacional que la mayoría de los abusos que recibe en Twitter son antisemitas, pero que también le llegan comentarios misóginos.<sup>121</sup> Asimismo, Jaclyn Friedman, escritora y activista estadounidense de familia judía, contó sobre una ola de abusos antisemitas que recibió en Twitter en noviembre de 2016 y comentó:<sup>122</sup>

**“Recibí muchos mensajes en Twitter en los que me amenazaban con usar Zyclon B, que es el gas que usaron en las cámaras de gas durante el Holocausto”.**

<sup>119</sup> Maeve Duggan, *1 in 4 black Americans have faced online harassment because of their race or ethnicity*, Pew Research Center, 25 de julio de 2017, disponible en <http://www.pewresearch.org/fact-tank/2017/07/25/1-in-4-black-americans-have-faced-online-harassment-because-of-their-race-or-ethnicity/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>120</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Seyi Akiwole, 30 de marzo de 2017.

<sup>121</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Hadley Freeman, 29 de enero de 2018.

<sup>122</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jaclyn Friedman, 14 de julio de 2017.

Rani Baker, escritora e ilustradora estadounidense, nos contó sobre el abuso que vive en Twitter por ser una mujer trans. Esta es su experiencia:<sup>123</sup>

“Muchos han hecho tantas suposiciones, tantas referencias y tantas descripciones deshumanizadoras y humillantes acerca de mi cuerpo, de los resultados de mis cirugías, de mi orientación e inclinación sexual, mi estilo de vida en general y mi conducta, que podría escribir un libro con todo eso. Es extremadamente común ver cómo un grupo de personas que trata de irritarme intercambia gratuitamente las descripciones más degradantes de mi persona y de mi existencia”.

Es importante destacar que el abuso basado en la identidad puede ser usado para atacar de distintas maneras a mujeres de grupos marginados. Una trabajadora sexual y defensora de los derechos de este grupo en los EE. UU., que prefirió mantenerse en el anonimato, le contó a Amnistía Internacional que el abuso en Twitter dirigido a las trabajadoras sexuales a menudo intenta “exponerlas”, con el propósito de avergonzarlas o humillarlas. Al respecto, comentó:<sup>124</sup>

**“Cuando una población criminalizada y estigmatizada es atacada por personas que no son parte de esa población, siempre hay una cuestión de poder de fondo. El hecho de que Twitter sea un espacio abierto es un problema cuando se trata del abuso dirigido a las defensoras de los derechos de las trabajadoras sexuales. El miedo a ser expuesta no me permitía defender los derechos del grupo de forma efectiva. Exponer a otros en Twitter es algo que ocurre todo el tiempo. Las personas viven con temor a ser expuestas sin su consentimiento. Es realmente difícil abogar por nuestros derechos cuando piensas que en cualquier momento pasará lo inevitable”.**

## **DOXING**

Los abusos contra las mujeres en Twitter también pueden incluir *doxing* (término en inglés coloquial que hace referencia a “docs” o “documentos”), que consiste en publicar documentos personales o información que revela la identidad de una persona en Internet sin su consentimiento. Puede tratarse de información personal sobre un individuo, como su domicilio, nombre real, los nombres de sus hijos, números de teléfono y dirección de correo electrónico. El *doxing* representa una violación a la privacidad de una persona con el objetivo de alarmarla o provocarle angustia o pánico. En los EE. UU., la encuesta en línea de Amnistía Internacional reveló que casi 1 de cada 3 (29 %) mujeres que recibieron abusos o acoso en las redes sociales fueron víctimas de *doxing*.

Tasmina Ahmed Sheikh, expolítica británica, le contó a Amnistía<sup>125</sup>:

**“A alguien le pareció muy buena idea tweetear un mensaje con mi domicilio y código postal. Después de esto, mi casa tuvo que ser monitoreada por la policía. Esto ocurrió en un momento en el que ni mi esposo ni yo estábamos en casa y mis hijos estaban solos, así que me preocupé mucho”.**

La escritora y activista estadounidense Jaclyn Friedman le contó a Amnistía Internacional sobre las medidas de seguridad que tuvo que tomar antes de publicar un informe<sup>126</sup> sobre abusos en Twitter por temor a ser un blanco de *doxing*<sup>127</sup>:

**“Antes de lanzar nuestro informe sobre Twitter,<sup>128</sup> instalé un nuevo sistema de seguridad en mi casa. Vivíamos en un barrio muy seguro y nunca antes se me había pasado por la cabeza, pero no quería irme a dormir y pensar: ‘¿y si publican información privada sobre mí, a las 3 de la mañana, cuando estoy durmiendo?’. Me sentía demasiado vulnerable.**

---

<sup>123</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Rani Baker, 15 de mayo de 2017.

<sup>124</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a defensora de las trabajadoras sexuales, Anónimo, 26 de septiembre de 2017.

<sup>125</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Tasmina Ahmed-Sheikh, 11 de julio de 2017.

<sup>126</sup> WAM! *Twitter's Abuse Problem: Now With Actual Solutions And Science*, sin fecha, disponible en <https://womenactionmedia.org/twitter-report/> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>127</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jaclyn Friedman, 14 de julio de 2017.

<sup>128</sup> Matias, J. N.; Johnson, A.; Boesel, W. E.; Keegan, B.; Friedman, J.; y DeTar, C.; *Reporting, Reviewing, and Responding to Harassment on Twitter*, Women, Action, and the Media, 13 de mayo de 2015, disponible en <https://womenactionmedia.org/cms/assets/uploads/2015/05/wam-twitter-abuse-report.pdf> (consultado por última vez el 16 de marzo de 2018).

**Realmente tuve que invertir tiempo, energía y hasta dinero para poder llegar a decirle a Amnistía: ‘sí, está bien, publiquen mi nombre y mi cara’. Es algo que siempre me molesta. Es una verdadera carga que atenta contra la libre expresión de las mujeres”.**

El miedo al *doxing* es una inquietud real de las mujeres en los EE. UU. En ese país, publicar la dirección de alguien en línea puede generar un fenómeno referido como *swatting*: alguien hace una llamada de emergencia falsa para provocar un gran operativo de la policía en el hogar de la víctima objetivo. Esta respuesta suele incluir un equipo SWAT (Armas y Tácticas Especiales) fuertemente armado y listo para enfrentarse a una situación hostil. Por ejemplo, en enero de 2016, la congresista estadounidense Katherine Clark, impulsora activa de la legislación contra el abuso en línea, vivió el *swatting* en persona; poco después, auspició un proyecto de ley para combatirlo.<sup>129</sup>

## **COMPARTIR IMÁGENES SEXUALES Y PRIVADAS SIN CONSENTIMIENTO**

Compartir imágenes sexuales o privadas sin consentimiento es una violación del derecho a la privacidad de toda mujer y a menudo es una táctica usada por una expareja con el fin de angustiarla, humillarla o chantajearla. Si bien es posible que una mujer haya dado su consentimiento para que le tomaran fotos y haya decidido compartirlas voluntariamente con una persona, esto no significa que le haya dado permiso a esa persona para difundir las imágenes abiertamente. Lo que diferencia a esta forma de abuso del resto del contenido sexualmente explícito en línea es la falta de consentimiento.

El 10 % de las mujeres encuestadas en los EE. UU. por IPSOS Mori a pedido de Amnistía Internacional dijeron que un tercero había publicado imágenes íntimas en línea sin su consentimiento, mientras que en el RU esa cifra fue del 8 %.<sup>130</sup>

Cuando se difundieron imágenes privadas de la periodista británica Vonny Moyes en Twitter sin su consentimiento, ella utilizó la misma plataforma para hacer que el responsable rindiera cuentas. Su respuesta incluyó esta serie de tweets:

**“Me acabo de enterar de que @\*\*\*\*\* encontró fotos en las que aparezo desnuda y las publicó. Les agradecería mucho si pudieran denunciarlo por esto”.**

**“La verdad, @\*\*\*\*\*, es que solo puedes usar esto como un arma si yo acepto la humillación. Yo no te di esas fotos ni te di permiso para mirarme”.**

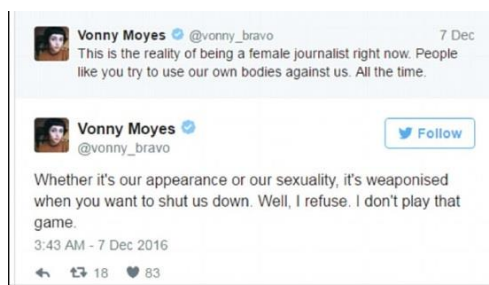
**“Esta es la realidad con la que hay que convivir por ser una periodista mujer. Las personas como tú intentan usar nuestros propios cuerpos contra nosotras. Lo hacen todo el tiempo”.**

---

<sup>129</sup> Hannah Levintova, *This Congresswoman Has Plans to Stop Online Harassment*, Mother Jones, edición septiembre/octubre 2016, disponible en <https://www.motherjones.com/politics/2016/09/katherine-clark-fight-against-internet-trolls-gamergate/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>130</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).





Tweets de la periodista británica @vonny\_bravo que destacan la violencia y el abuso en línea contra las periodistas mujeres.

## EL ACOSO DIRIGIDO

El acoso dirigido en Internet implica que una o más personas se ponen de acuerdo para atacar reiteradamente a una mujer durante un período corto o coordinado con el objetivo de humillarla o causarle angustia.

Zoe Quinn, desarrolladora de videojuegos, estuvo en el centro de lo que hoy es considerado uno de los casos más conocidos de acoso dirigido en Internet. El término "Gamergate"<sup>131</sup> fue acuñado en 2014 tras una incesante oleada de violencia y abuso en línea dirigida a ella y a otras mujeres prominentes de la industria de los videojuegos. El ataque fue coordinado en múltiples plataformas de redes sociales, entre ellas Twitter. La intensa violencia y los abusos dirigidos a Zoe comenzaron después de que su expareja publicara un artículo sobre su relación y la acusara de haber tenido un romance. El mensaje fue replicado en plataformas como Reddit y 4Chan, y provocó una avalancha de violencia, abuso y acoso contra ella.



### ZOE QUINN, DESARROLLADORA DE VIDEOJUEGOS DE LOS EE. UU.

Hacía 5 meses que salíamos. Nos separamos y él escribió un manifiesto, una especie de llamado a las armas, acerca de mí, y lo publicó en comunidades virtuales conocidas por sus ataques a las mujeres. El abuso que viví [en ese momento] en Twitter incluyó amenazas de violación y amenazas de muerte; algunos me decían "p\*ta asquerosa" o me deseaban "una muerte lenta y dolorosa" o decían "tú c\*gerías con cualquiera". Recibí tweets de un tipo que dijo que llevaba consigo una botella de desinfectante que me haría tragar si alguna vez se encontraba conmigo en una conferencia de videojuegos. Algunos compartían discos llenos de imágenes y cosas sobre mí, y las publicaban en línea para hacerme daño. Denunciaron mi cuenta personal y laboral de Twitter de forma masiva [para que las cerraran]. Hackearon mi blog y lo asociaron a mi cuenta de Twitter. En Twitter, publicaron mi domicilio y mi número de teléfono, la dirección de mi papá y su número de teléfono. Cambiaron mis contraseñas [para que yo no pudiera acceder a mis cuentas]. Encontraron fotos en las que salía desnuda y las difundieron en Twitter y en otras plataformas. Algunos imprimían las fotos, se masturbaban en ellas y me las enviaban. También, me enviaban mensajes de texto con fotos de mi casa o publicaban tweets para contarme sobre los animales muertos que habían dejado en mi buzón.

Todos los aspectos de mi vida se vieron afectados por el abuso. Había personas [en línea] que me presionaban para que me suicidara. Mi pareja de aquel entonces no se apartaba de mi lado por más de dos o tres horas. Durante los primeros días, no podía comer ni dormir ni tomar agua. Lo único que hacía era ver cómo todo a mi alrededor se derrumbaba. Era y sigue siendo difícil confiar en los demás [después de lo que viví].

Había personas [en línea] que me presionaban para que me suicidara. Mi pareja de aquel entonces no se apartaba de mi lado por más de dos o tres horas. Durante los primeros días, no podía comer ni dormir ni tomar agua. Lo único que hacía era ver cómo todo a mi alrededor se derrumbaba. Era y sigue siendo difícil confiar en los demás [después de lo que viví].

<sup>131</sup> Jennifer Vineyard, *You Don't Need to Care About Video Games to Care About Gamergate*, Vulture, 16 de octubre de 2014, disponible en <http://www.vulture.com/2014/10/why-you-should-care-about-gamergate.html> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

Ya no denuncié más esto en Twitter, porque simplemente lo ignoran. Dejé de presentar denuncias en Twitter hace mucho tiempo.

La naturaleza misma de la Internet permite que el contenido publicado en las de redes sociales se vuelva “viral” y sea compartido casi al instante, con lo cual es muy fácil difundir o repetir el contenido violento y abusivo, y es difícil restringir su exposición. Un tweet abusivo o violento contra una persona, por ejemplo, puede multiplicarse rápidamente en cientos o miles de tweets abusivos o violentos en cuestión de minutos.

Travis Alabanza, artista y poeta del Reino Unido, le contó a Amnistía Internacional acerca del acoso que vivió en noviembre de 2017 después de que se viralizara un tweet que publicó. Travis lo relata así:<sup>132</sup>

**“Publiqué el tweet antes de acostarme. Cuando me desperté, pensé: ‘¿por qué tengo más de 700 notificaciones en Twitter?’ Unos días después, Twitter me envió un tweet que decía: ‘¡Felicidades, tu tweet aparece en Momentos!’. Ya me había acostumbrado al tráfico de Twitter, pero había algo diferente esta vez. Se trataba de algo así como 100 tweets por minuto. Podías ir a mi nombre y bajar con el cursor 7 u 8 veces, y ver solo los últimos 3 minutos...**

**Recuerdo ver los abusos en línea y el shock que sentía. Mis amigos me preguntaban: ‘¿Qué necesitas?’, y yo solo respondía ‘no sé’. Buena parte del abuso hablaba de muerte e incluía la frase ‘eres hombre’. También había fotos mías donde señalaban las partes de mi rostro más ‘varoniles’”.**

Muchas de las mujeres con las que hablamos enfatizaron que el gran volumen de tweets violentos y abusivos que reciben en Twitter es lo que más las abruma sobre la plataforma.

La escritora y presentadora estadounidense Sally Kohn lo explica así:<sup>133</sup>

**“El abuso en Twitter se da de manera constante. Y te preocupa cuando te das cuenta de que es tan constante y normalizado, que ya ni siquiera lo notas... No llego a encontrar el contenido razonable entre todos los trolls, simplemente no puedo”.**

La ministra del Interior del Gabinete Sombra del Reino Unido, Diane Abbott, le contó a Amnistía Internacional sobre la diferencia entre el abuso que experimentó cuando se convirtió en miembro del Parlamento y el abuso dirigido a ella en las redes sociales 30 años después y reconoció:<sup>134</sup>

**“Es el volumen lo que lo hace tan perjudicial, tan corrosivo y tan preocupante. Es el alto volumen de abuso. Y el alto nivel de odio que la gente manifiesta”.**



**DIANE ABBOTT, POLÍTICA BRITÁNICA Y MINISTRA DEL INTERIOR DEL GABINETE SOMBRA DEL REINO UNIDO**

Estoy abierta al escrutinio, estoy abierta a la participación del público y estoy abierta al debate. Por eso tenía una actitud tan positiva hacia este tipo de plataformas en línea. Pero el problema es cuando las personas no están participando del debate ni contribuyendo al escrutinio de sus líderes, sino bombardeándote con insultos; te dicen que eres una negra p\*ta, una prostituta y amenazan tu seguridad. Es solo abuso y no tiene contenido político, y nadie realmente lo diría en una reunión ni te lo diría en la cara. Creo que la diferencia entre el abuso y el debate político genuino es si te lo dirían en la cara si te encontraran en la calle. Seguramente no.

[El abuso en línea hacia mí] tiene una marcada tendencia racial y de género porque las personas hablan sobre violación y hablan de mi apariencia física de una manera que no harían con un hombre. Recibo un doble

<sup>132</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Travis Alabanza, 24 de enero de 2018.

<sup>133</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sally Kohn, 15 de noviembre de 2017.

<sup>134</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Diane Abbott, 24 de julio de 2017.

castigo. Sufro el abuso porque soy una mujer que se dedica a la política y porque soy negra. También, el volumen del abuso es mucho mayor. Es el volumen lo que lo hace tan preocupante, tan corrosivo y tan molesto. Es el alto volumen de abuso. Y el alto nivel de odio que sale a la superficie.

Los abusos en línea te hacen daño, afectan tu confianza, socavan tu autoestima y pueden hacerte dudar de ti mismo, de lo que hablas y de lo que escribes. Ahora paso mucho menos tiempo en Twitter, porque el abuso es tan terrible.

[El abuso en línea] no es libertad de expresión, sino que, en realidad, limita la libertad de expresión de todos los demás. En mi experiencia, hay muchas mujeres, en especial, muchas mujeres afroamericanas, que no participan en línea tanto como les gustaría, y no lo hacen porque las ahuyenta el nivel de abuso que ven. Creo que el abuso que yo vivo en Internet hace que las mujeres afroamericanas más jóvenes duden acerca de entrar al debate público y participar en política. Después de todo, ¿por qué deberías pagar ese precio por estar en el espacio público?

## SECCIÓN 4: EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Twitter tiene la responsabilidad de tomar medidas concretas para hacerle frente a cualquier abuso a los derechos humanos que tenga lugar en su plataforma. En parte, esto exige que Twitter cuente con políticas que cumplan con las normas internacionales de derechos humanos y que garantice un procedimiento de denuncia sólido que permita que los usuarios puedan reportar fácilmente casos de violencia y abuso. No obstante, a pesar de contar con políticas que establecen de forma explícita que no se tolerarán conductas de odio ni comportamientos abusivos en la plataforma, parecería ser que Twitter no aplica adecuadamente estas políticas cuando se trata de denuncias de violencia y abuso realizadas por mujeres. A veces, Twitter ni siquiera responde a las mujeres que se han tomado el tiempo de denunciar contenido abusivo para informarles qué acción se ha tomado al respecto, si es que acaso se hizo algo. La falta de coherencia y la inacción de Twitter en lo que respecta a sus propias reglas no solo provoca desconfianza y falta de credibilidad en el procedimiento de denuncia de la empresa, sino que también transmite el mensaje de que Twitter no toma en serio la violencia y el abuso contra las mujeres. Esta deficiencia en su sistema probablemente disuadirá a las mujeres de presentar denuncias en el futuro.

*"Dejó de presentar denuncias en Twitter hace mucho tiempo".*

Zoe Quinn, desarrolladora de videojuegos estadounidense<sup>135</sup>

### LA RESPONSABILIDAD DE TWITTER EN CUANTO A LA DILIGENCIA DEBIDA

De acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU,<sup>136</sup> Twitter debe identificar, prevenir, combatir y rendir cuenta de los abusos contra los derechos humanos en sus operaciones. Al hacerlo, debe expresar e integrar su compromiso con los derechos humanos tanto en sus políticas como en sus prácticas. La empresa debe aplicar una serie de medidas para cumplir con sus responsabilidades en materia de derechos humanos. En primer lugar, debe desarrollar políticas mediante las cuales se comprometa a incorporar y reconocer las normas internacionales de derechos humanos.

### LAS POLÍTICAS DE TWITTER

En la actualidad, Twitter no cuenta con una política pública de derechos humanos que defina su compromiso de respetar los derechos humanos en sus operaciones. Los Principios Rectores de las Naciones Unidas establecen<sup>137</sup> que dicha política también debe identificar quién está a cargo de supervisar, implementar y monitorear los compromisos asumidos por Twitter con respecto a los derechos humanos. Sin embargo, la empresa sí cuenta con políticas<sup>138</sup> para combatir la violencia y el abuso en su plataforma. En diciembre de 2015, Twitter presentó su política sobre "Conductas de Incitación al Odio y Comportamientos Abusivos". Más recientemente, después de suspender la cuenta de la actriz Rose McGowan en noviembre de 2017 y de que el hashtag #WomenBoycottTwitter se volviera viral, el actual CEO, Jack Dorsey, prometió adoptar una "postura

<sup>135</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Zoe Quinn, 13 de diciembre de 2017.

<sup>136</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018), p. 24.

<sup>137</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>138</sup> Twitter, *Centro de ayuda*, Reglas y políticas, disponible en <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies#twitter-rules> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

más estricta” para hacer frente al abuso. Para eso, aceleró la ampliación del alcance y la aplicación de las reglas de Twitter para que estas incluyeran avances sexuales no deseados, contenido íntimo, imágenes de odio y nombres, y violencia.

La Política de Conductas de Incitación al Odio y Comportamientos Abusivos define de forma explícita que los usuarios “no podrán fomentar la violencia contra otras personas, ni amenazarlas o acosarlas, por motivo de su raza, origen étnico, nacionalidad, orientación sexual, género, identidad de género, afiliación religiosa, edad, discapacidad o enfermedad grave”.<sup>139</sup>

## Hateful conduct policy

Freedom of expression means little if voices are silenced because people are afraid to speak up. We do not tolerate behavior that harasses, intimidates, or uses fear to silence another person's voice. If you see something on Twitter that violates these rules, please report it to us.

### How our policy works

As explained in the Twitter Rules,

- **Hateful conduct:** You may not promote violence against or directly attack or threaten other people on the basis of race, ethnicity, national origin, sexual orientation, gender, gender identity, religious affiliation, age, disability, or disease. We also do not allow accounts whose primary purpose is inciting harm towards others on the basis of these categories.

Examples of what we do not tolerate includes, but is not limited to behavior that harasses individuals or groups of people with:

- violent threats;
- wishes for the physical harm, death, or disease of individuals or groups;
- references to mass murder, violent events, or specific means of violence in which/with which such groups have been the primary targets or victims;
- behavior that incites fear about a protected group;
- repeated and/or non-consensual slurs, epithets, racist and sexist tropes, or other content that degrades someone.

## La política de Twitter relativa a las conductas de incitación al odio

Esta política<sup>140</sup> también brinda una descripción general de los tipos de comportamientos que no están permitidos en la plataforma y recomienda a los usuarios denunciar cualquier contenido que crean que infringe las reglas de Twitter. Sin embargo, la empresa no ha definido quién es el responsable de supervisar e implementar esta política.

Cuando un tweet o una cuenta denunciada infringe las reglas de Twitter, la empresa afirma que aplicará una de estas medidas:<sup>141</sup> le exigirá al usuario que elimine el contenido prohibido antes de poder publicar nuevamente o de interactuar con otros usuarios en Twitter; limitará durante un cierto período la capacidad del usuario para crear publicaciones o para interactuar con otros usuarios en Twitter; le solicitará al usuario que verifique que es el dueño de la cuenta a través de un número de teléfono o una dirección de correo electrónico; o suspenderá la(s) cuenta(s) permanentemente. Twitter tiene una “filosofía” sobre cómo aplica sus reglas, pero no da ejemplos concretos ni mayor orientación sobre este tema. Por lo tanto, no queda claro cómo los moderadores de la empresa evalúan la categoría o la gravedad de la violencia o del abuso denunciados para determinar cuál de las medidas mencionadas son aplicables. Twitter tiene una política específica sobre perfiles abusivos<sup>142</sup> que establece que las cuentas con “información de perfil abusiva suelen tener la intención de cometer abusos y se

<sup>139</sup> Twitter, *Help Center, Twitter Rules and policies*, disponible en <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/hateful-conduct-policy> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>140</sup> Twitter, *Help Center, Twitter Rules and policies*, <sup>140</sup> disponible en <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/hateful-conduct-policy> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>141</sup> Twitter, *Help Center, Rules and policies*, <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies#twitter-rules> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>142</sup> Twitter, *Centro de ayuda, Políticas y pautas generales*, disponible en <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/abusive-profile> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

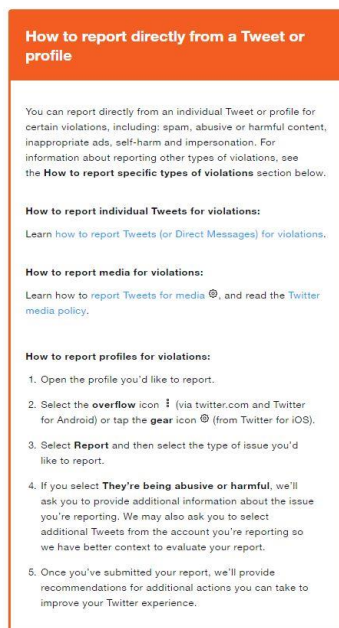
correlacionan estrechamente con comportamientos abusivos". Además, describe la forma en que la plataforma revisa y aplica medidas contra los perfiles de cuentas que infringen las reglas de Twitter.

Twitter también toma acciones proactivas para hacerle frente a la violencia y al abuso en la plataforma. En una carta a Amnistía Internacional (ver Anexo I), Twitter brindó detalles sobre cómo aplica el aprendizaje automático para identificar y colapsar respuestas potencialmente abusivas y de baja calidad para que primero aparezcan las conversaciones más relevantes. También afirmó que las respuestas de baja calidad seguirán siendo accesibles para quienes las busquen. La empresa también afirmó (ver Anexo I) que está utilizando el aprendizaje automático para "reforzar varias áreas de su enfoque para prevenir la violencia y el abuso, desde priorizar mejor las señales de las denuncias hasta identificar los esfuerzos para evitar las suspensiones". Sin embargo, no hubo más detalles ni análisis sobre estos esfuerzos específicos.

## EL PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

Las políticas de Twitter, en su mayoría, contienen definiciones que podrían usarse para combatir los tipos de violencia y abuso que las mujeres sufren en la plataforma. Sin embargo, además de contar con políticas que incorporen compromisos en relación con los derechos humanos, la empresa también tiene la responsabilidad<sup>143</sup> de garantizar que las mujeres que sufren violencia y abuso en la plataforma puedan acceder a un mecanismo de denuncia que sea conocido por ellas y que les resulte confiable y fácil de usar.

El sistema de presentación de denuncias de Twitter se basa en que los usuarios reporten la violencia y el abuso en la plataforma. Los usuarios pueden denunciar el contenido abusivo o dañino directamente desde un tweet o perfil.



Las instrucciones de Twitter para denunciar tweets en la plataforma.

<sup>143</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018), p. 35.

## DE QUÉ FORMA INTERPRETA E IMPLEMENTA TWITTER SUS REGLAS

Twitter afirma que considera varios factores al momento de adoptar medidas, por ejemplo, si “el comportamiento ataca a un individuo, un grupo o una categoría de personas protegidas; la denuncia fue presentada por la persona objetivo del abuso o por un observador; el usuario tiene un historial de incumplir nuestras políticas; la severidad de la infracción; el contenido puede ser un tema de interés público legítimo”. Sin embargo, la empresa no aclara de qué forma estos diferentes factores determinan qué medida aplicarán los moderadores ante denuncias específicas de violencia y abuso.

Cuando Twitter determina que un tweet infringe sus reglas, exige que el usuario elimine el tweet específico antes de que pueda volver a publicar contenido. De esta forma, el usuario deberá eliminar el tweet que se encuentra en infracción o apelar la decisión para su revisión si cree que Twitter se equivocó. En octubre de 2017, Twitter se comprometió<sup>144</sup> a notificar a los usuarios cuyas cuentas habían sido bloqueadas por infringir las reglas de la plataforma en relación con comportamiento abusivo a través de un correo electrónico o de la aplicación. Dicha notificación debe incluir detalles sobre el tweet ofensivo y una explicación de qué política había incumplido. El 9 de marzo de 2018, Twitter declaró<sup>145</sup> que también enviará correos electrónicos a los propietarios de cuentas que hayan sido suspendidas donde les informarán el contenido del tweet y qué regla infringieron para ofrecer más contexto y justificar la suspensión. Si bien es positivo que Twitter comunique los tipos de contenido que no cumplen con sus políticas en la plataforma, la empresa sigue sin ejercer una mayor transparencia y sin comunicar a sus cientos de millones de usuarios el comportamiento que considera inaceptable en la plataforma.

Twitter no comparte con los usuarios ejemplos específicos de contenido que infringiría sus reglas y tampoco provee información específica sobre qué tipo de capacitación reciben los moderadores de contenido para interpretar las reglas en caso de denuncias de abuso. En respuesta a una consulta de Amnistía Internacional sobre cómo se capacita a los moderadores de contenido para comprender y aplicar las reglas sobre comportamientos abusivos en la plataforma, Twitter declaró (ver Anexo I): “Nuestros equipos de revisión pueden usar su juicio y tomar las medidas adecuadas con las cuentas que infrinjan nuestras reglas”. Esta imprecisión genera incertidumbre respecto de en qué casos actuará Twitter y, por lo tanto, hace que las mujeres desconfíen aún más del sistema de presentación de denuncias.

Amnistía Internacional también solicitó a Twitter que compartiera detalles sobre el proceso de moderación del contenido, como cantidad de moderadores empleados por región y detalles sobre qué tipo de capacitación reciben los moderadores de contenido sobre discriminación basada en el género y otros rasgos de la identidad, así como sobre las normas internacionales de derechos humanos en general. Twitter se negó a compartir esta información y declaró (ver Anexo I): “Somos muy conscientes de que es fundamental asegurar que nuestros equipos tengan en cuenta los matices de comportamiento basados en el género. Todos los agentes que se encargan de las denuncias de abuso reciben capacitaciones extensivas sobre las formas solapadas en que se suele acosar a los grupos históricamente marginados, la interseccionalidad y el impacto que el abuso en línea tiene en la vida cotidiana de las personas, en una gran variedad de ámbitos”. Sin embargo, Twitter no compartió detalles sobre qué incluye esta capacitación, ni tampoco sobre la cantidad de moderadores empleados por región y por idioma.

## CÓMO RESPONDE TWITTER A LAS DENUNCIAS DE ABUSO

Twitter no comparte públicamente ningún dato específico sobre cómo responde a las denuncias de abuso ni cómo aplica sus propias políticas. Amnistía Internacional le solicitó, en tres ocasiones, que compartiera datos desglosados sobre el procedimiento de denuncia de la empresa y el índice de respuesta, pero se rehusó a dar curso a nuestras solicitudes. Twitter indicó en su respuesta (Anexo I) que la cantidad total de denuncias y la proporción de las cuentas afectadas por medidas de la empresa podrían resultar poco informativas y ocasionar

<sup>144</sup> Twitter Safety, tweet, 19 de octubre de 2017, disponible en <https://twitter.com/TwitterSafety/status/921133556054687745> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>145</sup> Twitter Safety, tweet, 8 de marzo de 2018, disponible en <https://twitter.com/TwitterSafety/status/971882517698510848> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

posibles confusiones. Además, declaró que los usuarios suelen denunciar contenido con el que no están de acuerdo o, en algunos casos, con la intención explícita de silenciar la voz de otros usuarios por razones políticas. Si bien comprender el contexto es un factor extremadamente importante en el procedimiento de denuncia, eso no invalida la responsabilidad que tiene Twitter en materia de derechos humanos de ser transparente en la forma en que maneja las denuncias de violencia y abuso en su plataforma. No contar con datos significativos y desglosados implica que hay poca información para evaluar cómo funciona el procedimiento de denuncia para los usuarios que reportan casos de violencia y abusos.

Twitter también afirma que los moderadores pueden tardar hasta 24 horas en confirmar la recepción de una denuncia, pero esto no garantiza que efectivamente se responderá a las denuncias de abuso, ni fija el plazo que tienen para responder. Tampoco establece objetivos o valores de referencia de conocimiento público para el registro o la mejora de los tiempos de respuesta a las denuncias de abuso. La plataforma hoy no ofrece ninguna funcionalidad para que los usuarios verifiquen el estado de las denuncias realizadas. En enero de 2018, Twitter presentó su más reciente funcionalidad de presentación de denuncias, que ofrece a los usuarios notificaciones en la aplicación sobre el progreso de las denuncias presentadas y sobre qué norma ha sido incumplida por la cuenta o el tweet en cuestión. Aunque esta nueva función, en principio, proporciona a los usuarios mayor visibilidad de las decisiones sobre las denuncias que han hecho y mayor transparencia sobre qué norma de Twitter ha sido infringida, esta información solo es útil cuando Twitter toma una decisión sobre las denuncias de violencia y abuso.

La empresa también afirma<sup>146</sup> que los usuarios pueden apelar una decisión basándose en la revisión que hayan hecho de una denuncia de violencia y abuso, siempre que consideren que se ha cometido un error. Ninguna de las políticas de Twitter incluye una descripción detallada del proceso de apelación, o un compromiso explícito a responder a todas las apelaciones, o un plazo de respuesta. Además, aunque las políticas de Twitter estipulen que los usuarios pueden hacer denuncias de violencia o abuso dirigidos a terceros, no hay indicios de que haya invertido en campañas de concientización para asegurarse de que los usuarios sepan que pueden hacerlo.

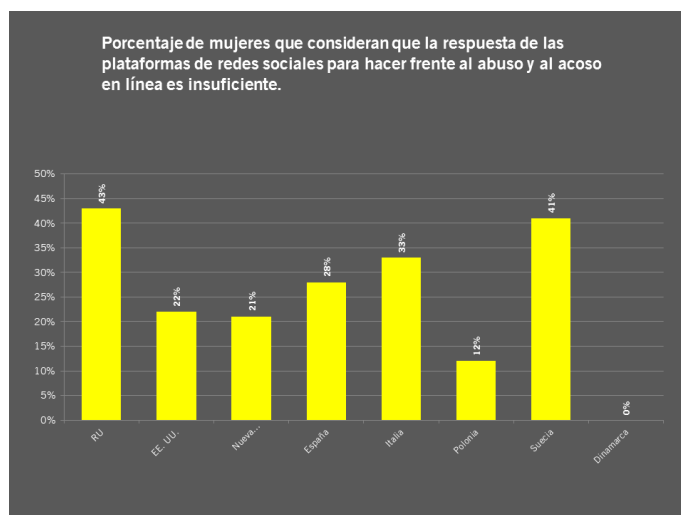
La encuesta en línea de Amnistía Internacional<sup>147</sup> mostró que muchas mujeres sienten que la respuesta que Twitter ha dado al abuso en línea ha sido insuficiente. El 43 % de las mujeres encuestadas en el Reino Unido y el 22 % de las mujeres encuestadas en los EE. UU., todas ellas usuarias de Twitter, afirmaron que la respuesta de la empresa al abuso o al acoso fue insuficiente. Casi el 30 % de las usuarias de Twitter de todos los países encuestados, sin incluir Dinamarca, afirmaron que la respuesta de la empresa al abuso o al acoso fue insuficiente. Estas cifras muestran que Twitter tiene mucho por hacer si desea que sus mecanismos de presentación de denuncias sean más eficaces para las mujeres que son blanco de violencia y abusos en la plataforma.

---

<sup>146</sup> Twitter, *Centro de ayuda. Políticas y pautas generales*, disponible en <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/enforcement-options> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>147</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).





Resultados de la encuesta en línea que Amnistía Internacional realizó en 8 países sobre “el porcentaje de mujeres que sienten que la respuesta de Twitter en el manejo del abuso o el acoso ha sido insuficiente”.

## LAS EXPERIENCIAS DE LAS MUJERES: FALTA DE COHERENCIA EN LA APLICACIÓN DE LAS REGLAS DE TWITTER

Las reglas de Twitter tienen el objetivo de ser una guía y precisar qué tipo de comportamientos la empresa considera aceptables en la plataforma. Aunque la política de Twitter sobre las conductas de odio incluye muchas formas de abuso que afectan los derechos de las mujeres, esto deja de ser relevante para ellas si dichas disposiciones no se aplican de forma coherente.

La política británica Lisa Nandy le contó a Amnistía Internacional que perdió la confianza en el procedimiento de denuncia de Twitter después de enterarse de que la empresa dictaminó que un tweet que ella había considerado una amenaza no había infringido las reglas de la plataforma. Así relata lo sucedido:<sup>148</sup>

**“... El tweet al que me refiero era de un tipo que decía que cada vez que veía mi cara le picaban los nudillos, así que pensé: ‘Eso no está bien, ¿no?’. Presioné ‘Denunciar tweet’ e inmediatamente recibí una respuesta automática: ‘Vamos a investigar esto y nos pondremos en contacto tan pronto como sea posible’ y pensé que era fantástico. Unas dos horas más tarde, recibí un mensaje que decía: ‘Hemos revisado el contenido y no consideramos que infrinja nuestras directrices sobre abuso, así que no tomaremos medidas’. Entonces pensé que había sido una pérdida de tiempo”.**

En enero de 2018, la periodista británica Ash Sarkar tuiteó una impresión de pantalla del abuso<sup>149</sup> que había recibido en Twitter y que la empresa resolvió que no infringía las reglas de la plataforma. El lenguaje racista y sexista explícito en este tweet demuestra cómo, incluso cuando es denunciado, el contenido abusivo permanece en la plataforma debido a la incoherencia con la que Twitter interpreta y aplica sus propias reglas.

<sup>148</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Lisa Nandy, 25 de octubre de 2017.

<sup>149</sup> Ash Sarkar, tweet, 18 de enero de 2018, disponible en <https://twitter.com/AyoCaesar/status/953959860403687424/photo/1> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).



Ejemplo del tweet abusivo enviado a la periodista británica @ayoCasear el 18 de enero de 2018, que fue denunciado, pero que Twitter resolvió que no infringía sus reglas.

Otras mujeres entrevistadas por Amnistía Internacional compartieron inquietudes similares acerca de la incapacidad de Twitter de proteger a sus usuarios en línea cuando denuncian abusos. Después de haber sido acosada directamente y de forma continua en la plataforma, la periodista británica Allison Morris le contó a Amnistía Internacional que siente que Twitter la decepcionó.<sup>150</sup> La política de Twitter dice lo siguiente<sup>151</sup>: “no puedes participar en situaciones de acoso dirigido a una persona o incitar a otros a hacerlo. Consideramos ‘comportamiento abusivo’ el intento de acosar, intimidar o silenciar la voz de otra persona”.

Como usuaria verificada de Twitter, Allison tiene acceso a funciones adicionales cuando presenta una denuncia en la plataforma y puede incluir una breve explicación de por qué cree que un tweet en particular infringe las reglas de la comunidad. Nos contó lo siguiente:<sup>152</sup>

**“Me encontré con que Twitter no elimina nada. Creo que de los más de 100 posts que denuncié, Twitter eliminó solo dos: uno era una amenaza y el otro tenía una imagen pornográfica. Hay 50 o 60 posts en los que he explicado en detalle que los tweets eran malintencionados y que la persona que creo que los envía ya ha sido condenada penalmente [por acoso], pero no han eliminado ninguno de los tweets.**

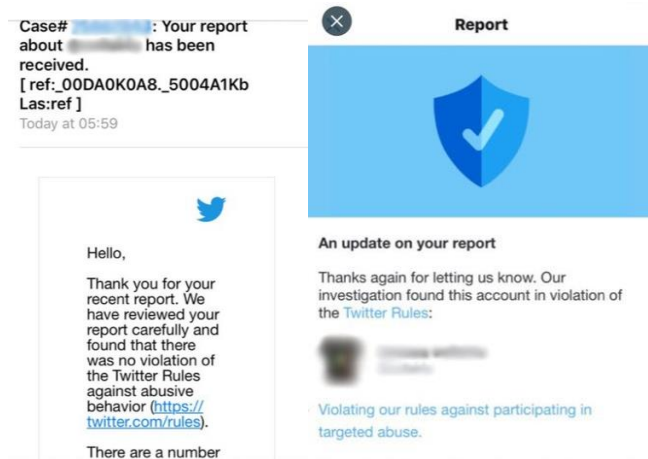
**Twitter dice que eliminará todas las cuentas creadas específicamente para atacar a una persona. He visto cuentas en las que la persona solo ha hecho tres publicaciones, y las tres estaban dirigidas a mí y eran malintencionadas, con comentarios sobre mis hijos y mi padre agonizante. Cuando denuncié esto a Twitter, me dijeron que no infringía sus reglas”.**

En enero de 2018, Allison denunció otra cuenta que creía que infringía las reglas de Twitter sobre “acoso dirigido”. El primer veredicto de Twitter fue que la cuenta no infringía las reglas de la plataforma sobre acoso dirigido. Sin embargo, después de que Amnistía Internacional contactara a Twitter en ese entonces para consultar sobre esa cuenta específica y para aclarar cómo se interpretan las reglas sobre acoso dirigido, la empresa investigó la cuenta más en detalle y definió que sí infringía las reglas de la plataforma.

<sup>150</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Allison Morris, 10 de enero de 2018.

<sup>151</sup> Twitter, *Centro de ayuda, Reglas y políticas de Twitter*, disponible en <https://help.twitter.com/en/rules-and-policies#twitter-rules> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>152</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Allison Morris, 10 de enero de 2018.



Denuncia de tweet abusivo que Twitter consideró que no infringía sus reglas (izquierda).

Denuncia del mismo tweet abusivo que Twitter consideró que sí infringía sus reglas después de que Amnistía Internacional se contactara con la empresa (derecha).

La política británica Sophie Walker también habló sobre su decepción al saber que Twitter no toma en serio la violencia y el abuso contra ella. Esto fue lo que le dijo a Amnistía Internacional:<sup>153</sup>

**“Recibí tweets en los que me decían: ‘Te vamos a atar, te vamos a hacer tomar lavandina, cuando uses una burka, lo vas a lamentar’. También hubo otro tweet en el que incitaban a otros a violarme, con las siguientes palabras: ‘¿A quién no le gustaría violar a Sophie Walker?’. Cuando lo denuncié a Twitter, la respuesta fue tan rápida que parecía una respuesta como esas que uno configura cuando está fuera de la oficina. Fue tan rápido que parecía una respuesta automatizada, no parecía que lo hubiesen considerado. Me respondieron: ‘Lo hemos investigado y no hay nada que llame la atención’. Intenté escalar las denuncias, pero la respuesta fue la misma tanto en cuanto a la velocidad como al contenido. En algunos aspectos, la respuesta de Twitter al abuso fue más hiriente que el abuso en sí. Se siente como si me dijeran: ‘Si participas en este foro, estás por tu cuenta’.**



Tweet enviado por Sophie Walker a Jack Dorsey, actual CEO de Twitter.

La escritora y activista británica Laura Bates también habló sobre las discrepancias entre las políticas y las prácticas de Twitter, y enfatizó que la única manera de obtener resultados es denunciar los abusos directamente a empleados de más alto rango. Al respecto, comentó lo siguiente:<sup>154</sup>

**“Las empresas de redes sociales no están asumiendo la responsabilidad de proteger la seguridad de sus usuarios. Cuando hablan con la prensa dicen lo que a la opinión pública le gusta escuchar, pero no toman acciones. Según mi experiencia con las denuncias en Twitter, hay una brecha de seguridad en relación con cómo se interpretan los términos y condiciones, dado que están redactados de manera**

<sup>153</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sophie Walker, marzo de 2018.

<sup>154</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Laura Bates, 25 de enero de 2017.

bastante ambigua. De todas las veces que denuncié algo a Twitter, solo en unos pocos casos se terminó suspendiendo alguna cuenta. Pero cuando me pusieron en contacto con alguien que ocupaba un cargo más alto en la empresa, esa persona sí tomó medidas y detuvo el acoso.

Creo que es importante porque muestra que hay una diferencia muy grande entre el grupo reducido de personas que trabajan en las compañías tecnológicas y la gran cantidad de usuarios habituales. Es realmente cuestionable que las empresas detrás de las redes sociales solo tomen medidas cuando están bajo presión, porque eso solo amplifica las voces ya privilegiadas y continúa acallando las voces marginadas en estas plataformas”.

Sana Saleem, periodista paquistaní que ha vivido en los Estados Unidos durante los últimos dos años, también habló de la falta de coherencia en la aplicación de las reglas, tras denunciar los abusos que recibió en la plataforma. Al respecto, contó lo siguiente:<sup>155</sup>

**“Es muy extraño. Cuando trabajaba en Paquistán y denunciaba cuentas abusivas, las cuentas eran eliminadas y suspendidas. Aquí en los Estados Unidos, raras veces he visto que hayan suspendido una cuenta. Recibo mucho odio de neonazis y de supremacistas blancos, y Twitter no ha eliminado ninguna de esas cuentas”.**

La periodista británica Hadley Freeman también habló sobre la incoherencia del sistema de presentación de denuncias de Twitter. Así describió la situación:<sup>156</sup>

**“A veces denuncio los abusos a Twitter, pero la mayoría de las veces no pasa nada. Twitter es muy impredecible sobre lo que considera abuso. Denuncio un mensaje virulentamente abusivo y dicen que no incumple sus directrices. Pero luego denuncio algo relativamente menor y toman medidas”.**

La política británica Naomi Long también habló sobre el hecho de que Twitter no tomó en serio las denuncias de abusos en su contra. Así relata su experiencia:<sup>157</sup>

**“Honestamente, creo que el procedimiento de denuncia de Twitter es completamente ineficaz. He denunciado abusos y, a menos que sea algo explícito, no los han tomado en serio”.**

La aplicación incoherente de sus propias políticas refuerza la necesidad de que Twitter sea mucho más transparente sobre cómo interpreta y aplica sus propias reglas. También es importante tener en cuenta que una mayor transparencia del procedimiento de denuncia beneficia a todos los usuarios de la plataforma. Una forma de garantizar que Twitter sea un lugar menos tóxico para las mujeres es comunicar claramente a los usuarios qué comportamientos no se toleran en la plataforma, reforzar estos criterios y aplicar sus propias reglas de forma consecuente.

## **LAS EXPERIENCIAS DE LAS MUJERES: LA FALTA DE ACCIÓN DE TWITTER CON RESPECTO A LAS DENUNCIAS DE ABUSO**

Muchas mujeres que conversaron con Amnistía Internacional dijeron que, cuando denuncian abusos en Twitter, lo único que obtienen como respuesta es inacción y silencio. Estas experiencias reflejan una tendencia similar a los hallazgos del estudio realizado en 2017<sup>158</sup> por las organizaciones Fawcett Society<sup>159</sup> y Reclaim the Internet<sup>160</sup>. El estudio analizó contenido abusivo en Twitter que incumplía sus políticas y luego lo denunció a la plataforma a

<sup>155</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sana Saleem, 20 de febrero de 2018.

<sup>156</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Hadley Freeman, 29 de enero de 2018.

<sup>157</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Naomi Long, 11 de enero de 2018.

<sup>158</sup> Fawcett Society y Reclaim the Internet, *TWITTER IS 'FAILING WOMEN' EXPERIENCING ONLINE THREATS AND HARASSMENT*, 22 de agosto de 2017, disponible en <https://www.fawcettsociety.org.uk/News/twitter-failing-women-experiencing-online-threats-harassment> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>159</sup> Fawcett Society, Sitio web, disponible en <https://www.fawcettsociety.org.uk> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>160</sup> Reclaim The Internet, Sitio web, disponible en <http://www.reclaimtheinternet.com> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

través de cuentas anónimas. Una semana después de haber denunciado los tweets, los posteos seguían en Twitter, las cuentas que habían denunciado el abuso no recibieron ninguna comunicación de la plataforma y no se tomó ninguna medida contra ninguna de las cuentas denunciadas.

Muchas mujeres entrevistadas por Amnistía Internacional encontraron similitudes entre sus experiencias y estos resultados. Jessica Valenti, periodista y escritora estadounidense, declaró:<sup>161</sup>

**“No he visto mucho movimiento por mis denuncias, a menos que haya sido una amenaza muy directa y obvia. Eso es parte del problema. Cuando alguien dice: ‘Alguien debería darle un tiro en la cabeza a Jessica’, es bastante obvio. Pero los acosadores pueden ser astutos, saben cómo decir lo que quieren decir para que no los echen de un sitio o que no sea considerado ilegal, así que ni siquiera me tomo el tiempo de denunciar eso... Pero he denunciado muchas cosas y no pasa nada”.**

La parlamentaria escocesa y líder de la oposición Ruth Davidson compartió una experiencia similar y comentó lo siguiente:<sup>162</sup>

**“¿Que si me he tomado la molestia de realizar una denuncia? Creo que lo hice al principio y no cambió mucho, así que ya no lo hago, y tal vez con esto no soy el mejor ejemplo. Si queremos que las plataformas actúen de manera más firme, debemos seguir denunciando.**

La activista por los derechos reproductivos<sup>163</sup> y bloguera estadounidense Erin Matson también le contó a Amnistía Internacional que no volvió a tener noticias de Twitter después de haber denunciado abusos en la plataforma. Estas fueron sus palabras:<sup>164</sup>

**“Twitter es el lugar donde más me acosan. Todo pasa muy rápido y muchos envían fotos desagradables. Una vez escribí en Twitter que los blancos deben considerar su cuota de responsabilidad con respecto al racismo y me empezaron a enviar imágenes de campos de exterminio... He denunciado a estas personas a Twitter, pero nunca me dieron una respuesta”.**

En 2015, Twitter le dio a la organización estadounidense Women, Action, Media! (WAM!) la categoría de ‘Denunciante confiable’<sup>165</sup>. Como ‘Denunciante confiable’, WAM! puede evaluar y escalar las denuncias de abuso, según sea necesario, para que Twitter les preste más atención. Jaclyn Friedman, escritora y activista estadounidense, y también Directora Ejecutiva de la organización en ese momento, explicó que muchas de las mujeres que denunciaron abusos a través de WAM! ya habían denunciado el abuso a Twitter, pero no habían recibido respuesta de la plataforma. Jaclyn explicó lo siguiente:<sup>166</sup>

**“Lo que más me impactó fue la cantidad de personas que nos dijeron: ‘Denuncié esto una y otra vez, y no obtuve respuesta’, pero nosotros sí logramos obtener una respuesta. Creo que esa diferencia es muy reveladora”.**

Jaclyn también compartió varios ejemplos de tweets abusivos que ha reportado a Twitter, pero que siguen publicados en la plataforma.

---

<sup>161</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jessica Valenti, 15 de mayo de 2017.

<sup>162</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Ruth Davidson, 21 de junio de 2017.

<sup>163</sup> Reproaction, Sitio web, disponible en <https://reproaction.org> (consultado por última vez el 14 de marzo de 2018).

<sup>164</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Erin Matson, 26 de junio de 2017.

<sup>165</sup> Women, Action, Media!, *REPORTING, REVIEWING, AND RESPONDING TO HARASSMENT ON TWITTER*, 13 de mayo de 2015, disponible en <http://womenactionmedia.org/cms/assets/uploads/2015/05/wam-twitter-abuse-report.pdf> (consultado por última vez 13 de marzo de 2018).

<sup>166</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jaclyn Friedman, 14 de julio de 2017.



Ejemplo del tweet abusivo que mencionaba a la escritora y activista estadounidense @jaclynf.

Rachel\*, una joven británica que no tiene muchos seguidores en Twitter, nos contó sobre su experiencia al denunciar abusos:<sup>167</sup>

**“Denuncié las cuentas y los tweets abusivos. Después de eso, suspendieron una de las cuentas. En todos los demás casos en que presenté denuncias a Twitter, me dijeron lo mismo: ‘tomamos tu denuncia en serio’, pero luego no hicieron nada. No recibí más mensajes de Twitter al respecto. No pasó nada.**

**Cuando estás respondiendo a las preguntas para enviar la denuncia, sientes como si no te creyeran. Es una constante para las mujeres: las personas no te creen inmediatamente”.**

Seyi Akiwowo, política y activista británica, le contó a Amnistía Internacional que también se sintió defraudada por Twitter cuando inicialmente no tomaron ninguna medida contra las múltiples denuncias que hizo después de recibir una catarata de abusos racistas y sexistas en febrero de 2017. Así relataba su experiencia:<sup>168</sup>

**“Denuncié cerca de 75 comentarios en YouTube y en Twitter, y nunca recibí ninguna respuesta o confirmación. Me tomó cerca de dos horas revisar todos los comentarios y eso me generó mucho malestar.**

**Twitter nunca me contactó cuando hice la denuncia: solo comenzaron a suspender las cuentas y a eliminar los tweets después de que aparecí en el programa London Tonight de ITV y de que me entrevistaran en BuzzFeed y en la BBC. Si no fuera porque me puse en modo combate, y aparecí en los medios, y obtuve el apoyo del público, dudo mucho que Twitter hubiera reaccionado.**

**[Me frustró mucho] su falta de respuesta y eso es lo que me llevó a crear Glitch! UK.<sup>169</sup> En ese momento, sentí que Twitter no quitaba esos tweets para que me siguieran maltratando y no había nadie que me ayudara. Sentí que me habían traicionado. Me siento tonta al decirlo... Es solo una empresa, no me deben nada, pero la verdad es que sí, sí que me deben algo. Que la historia tuviera este giro, sentir que Twitter me había abandonado cuando los necesitaba, en mi peor momento, fue muy triste. Me frustraba más sentir que Twitter me había decepcionado, que esos idiotas desconocidos me insultaran por ser negra”.**

<sup>167</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Rachel\* (seudónimo), 27 de abril de 2017.

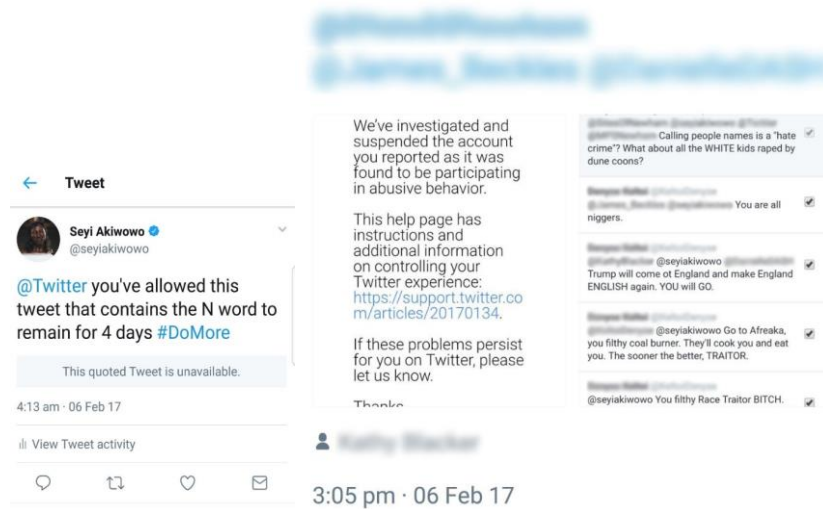
<sup>168</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Seyi Akiwowo, 30 de marzo de 2017.

<sup>169</sup> Glitch! UK, Sitio web, disponible en <https://seviakiwowo.com/glitchuk/> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).



Seyi Akiwowo  
@seyiakiwowo

Four days later @Twitter have finally suspended this awful troll's account. #smallvictories



Tweet de la política y activista británica Seyi Akiwowo dirigido a @Twitter sobre un tweet abusivo que seguía publicado en la plataforma 4 días después de haberlo denunciado (izquierda).

Tweet de la política y activista británica Seyi Akiwowo sobre la suspensión de la cuenta que le envió un tweet abusivo (derecha).



Laura Bates, escritora y activista británica

El abuso en Internet empezó cuando comencé con el proyecto Everyday Sexism (sexismo cotidiano), incluso antes de que se volviera conocido o de que hubiera muchas historias publicadas. Ya en esa etapa, el sitio recibía alrededor de 200 mensajes ofensivos por día. Los mensajes incluían descripciones detalladas, gráficas y explícitas de violaciones y violencia doméstica. En general, los abusos en Twitter claramente eran en respuesta a noticias en donde yo era una de las personas que hablaba sobre el abuso en Internet. Fue una especie de contraataque: me amenazaban porque yo hablaba abiertamente sobre amenazas de violación.

Me resultó difícil no temer por mi seguridad al principio. Por lo general, no necesariamente podemos reconocer el impacto psicológico que te provoca leer con atención los pensamientos extremadamente gráficos de alguien que habla sobre violarte y matarte. Puedes estar sentada en la sala de tu casa, fuera del horario laboral, y de repente alguien es capaz de enviarte una amenaza gráfica de violación directamente a la pantalla de tu teléfono. A menudo, la reacción general suele ser 'si sabes que lo hacen para asustarte, ¿por qué te preocupas?'. Pero cuando recibes abusos en forma masiva, es difícil no pensar que solo se necesita que una persona lo lleve a cabo.

Las empresas de redes sociales no están asumiendo la responsabilidad de proteger la seguridad de sus usuarios. Según mi experiencia con las denuncias en Twitter, hay una brecha de seguridad en relación con cómo se interpretan los términos y condiciones, dado que están redactados de manera bastante ambigua. De todas las veces que denuncié algo a Twitter, solo en unos pocos casos se terminó suspendiendo alguna cuenta. Pero cuando me pusieron en contacto con alguien que ocupaba un cargo más alto en la empresa, esa persona sí tomó medidas y eliminó el tweet del acoso. Creo que es importante porque muestra que hay una diferencia muy grande entre el grupo reducido de personas que trabajan en las compañías tecnológicas y la gran cantidad de usuarios habituales.

Vemos que las jóvenes y adolescentes viven situaciones de acoso en línea y lo tomamos como una parte normal de su presencia en la web. Aunque ahora es un problema invisible, es probable que, más adelante, tenga graves consecuencias en la participación política de esas jóvenes y adolescentes. Dudo de que veamos los resultados de esta situación antes de que sea demasiado tarde.

## LAS MUJERES DEJAN DE DENUNCIAR LOS ABUSOS

La combinación de la inacción y la incoherencia de las respuestas a las denuncias de abuso puede tener un impacto negativo en las mujeres que quieran presentar denuncias de abuso en el futuro. Las mujeres que son objeto de abuso deben soportar la carga de denunciarlo. No solo toma tiempo, también tiene un costo emocional para ellas. Cuando las mujeres han tenido experiencias negativas al denunciar abusos en Twitter o conocen a alguien que ha vivido ese tipo de situaciones, es menos probable que sientan que valga la pena esforzarse para denunciar los abusos.

Renee Bracey, activista *pro-choice* (en contra de la penalización del aborto) en los EE. UU., cuenta lo siguiente:<sup>170</sup>

**“Ya no creo más en Twitter. Si recibo muchos comentarios de odio, no puedo soportar seguir allí, así que ya ni siquiera lo denuncio”.**

Pamela Merritt, activista estadounidense, destacó cuán desgastante puede ser presentar una denuncia después de haber sufrido abusos en la plataforma. Sobre esto, declaró:<sup>171</sup>

**“Siempre que puedo, denuncio un abuso. Y cuando digo ‘puedo’, me refiero a si tengo el tiempo y la capacidad emocional aceptar que voy a decepcionarme con el resultado de la denuncia. En mi experiencia, muy pocas veces actúan. Solamente una vez tomaron en serio una denuncia que hice”.**

Shireen Mitchell, activista estadounidense, nos dijo lo siguiente:<sup>172</sup>

**“Ya no me molesto en denunciar nada porque no tiene sentido. Todas las medidas que proponen son absurdas. El problema es que no cuentan con personal que sea suficientemente diverso, lo suficiente como para entender las diversas formas de amenazas hacia los distintos grupos. Creen que son bromas y han permitido que esto se vuelva parte del discurso”.**

Cuando los procedimientos de denuncia de Twitter no les dan respuestas a las mujeres que denuncian abusos, otros pueden sentirse desmotivados a la hora de utilizar esos procedimientos. La periodista británica Siobhan Fenton compartió su experiencia:<sup>173</sup>

**“Hace un par de años escribí un artículo sobre los derechos de las personas transgénero, y alguien en Twitter me envió una imagen de una mujer transgénero que había sido violada y asesinada, y me dijo que yo me merecía lo mismo. Creo que se lo mencioné a algunos amigos en ese momento, solo en busca de apoyo, pero no se me ocurrió denunciarlo a Twitter. Sé que hay periodistas que han sufrido abuso en línea, y cada vez que han denunciado algo a Twitter, en la mayoría de los casos, no han obtenido una respuesta positiva, y el contenido sigue en la plataforma”.**

Twitter tiene la responsabilidad de asegurar que se apliquen estrategias de prevención y mitigación para evitar los posibles abusos a los derechos humanos, como silenciar o censurar la expresión de las mujeres en su

<sup>170</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Renee Bracey Sherman, julio de 2017.

<sup>171</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Pamela Merritt, 7 de julio de 2017.

<sup>172</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Shireen Mitchell, julio de 2017.

<sup>173</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Siobhan Fenton, 10 de enero de 2018.



plataforma.<sup>174</sup> En este sentido, el procedimiento de denuncia es un factor clave. Sin embargo, para que el procedimiento de denuncia funcione de manera eficaz, Twitter debe ser mucho más transparente en la forma en que interpreta sus propias reglas. También es importante tener en cuenta que la mayoría de los usuarios de Twitter no tienen cuentas verificadas<sup>175</sup> y, por lo tanto, no pueden proporcionar mayor contexto o una explicación escrita cuando denuncian un tweet o una cuenta por abusos.

Considerando que evaluar el abuso en diferentes regiones resulta complejo, a la vez que es importante tomar en cuenta el contexto para determinar si un contenido es abusivo, no es fácil proporcionar una definición rígida sobre lo que se podría considerar abuso en línea. A pesar de que hay algunas “zonas grises” en los parámetros del abuso en línea, esto no debería ser una excusa para la inacción de Twitter y su falta de coherencia al momento de manejar las denuncias de los usuarios. Sería mucho más fácil abordar estas “zonas grises” del abuso si, antes que nada, Twitter fuera más precisa acerca de las formas específicas de violencia y abuso que no toleraría. Un informe<sup>176</sup> de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones sobre la debida diligencia y las responsabilidades por la violencia en línea contra las mujeres recomienda que las empresas creen sistemas adecuados de registro específicamente para documentar los casos de violencia contra las mujeres, donde se puedan clasificar y compartir las formas en que han respondido en cada caso. En última instancia, la falta de transparencia de Twitter sobre cómo interpreta y aplica sus propias reglas socava la importancia de los derechos humanos que están implícitos en los compromisos asumidos en sus políticas.

Como explicó Miski Noor, activista estadounidense de la organización Black Lives Matter:<sup>177</sup>

**“Twitter necesita enfocarse en sus responsabilidades y en sus valores. Estoy cansada de que las compañías tecnológicas o de redes sociales sientan que están exentas de regirse por sus valores. Si Twitter valora a las mujeres y a las *femmes*, si valora nuestra seguridad, necesita desarrollar e implementar prácticas que verdaderamente nos protejan”.**

## LA INACCIÓN DE TWITTER EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

En su contestación a Amnistía Internacional (Ver Anexo II), Twitter destacó varios cambios positivos en sus políticas y prácticas en respuesta a la violencia y el abuso en la plataforma durante los últimos 16 meses. Una de estas mejoras es que se multiplicaron por diez las acciones aplicadas contra las cuentas abusivas.

Los hallazgos de Amnistía Internacional indican que las acciones de Twitter siguen siendo insuficientes, dado que siguen aplicando sus propias reglas de forma inconsecuente y persisten las demoras y la falta de respuesta ante las denuncias de abusos cuando los usuarios infringen sus reglas. Esto, combinado con una falta de compromisos específicos en materia de derechos humanos y la existencia de mecanismos de denuncia ineficaces, es una muestra clara de que la empresa no cumple satisfactoriamente con su responsabilidad corporativa de respetar los derechos humanos en esta área. Sobre la base de la investigación de Amnistía Internacional y de los materiales disponibles para el público en general, y dado que Twitter se rehusó, en tres oportunidades, a compartir datos detallados sobre el procedimiento de denuncia, Amnistía Internacional concluye que estas inacciones hacen que Twitter contribuya a aumentar el daño relacionado con las experiencias de violencia y abuso de las mujeres en su plataforma. Es preocupante que una plataforma de redes sociales tan importante como Twitter no cuente con políticas y procedimientos adecuados que protejan los derechos humanos para abordar esta problemática de manera satisfactoria, eficiente y transparente. Si Twitter hubiese dado a conocer la información solicitada sobre las denuncias de abuso, Amnistía Internacional podría haber contado con información adicional que podría haber modificado la conclusión de este informe.

<sup>174</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018), p. 13.

<sup>175</sup> Twitter, *Centro de ayuda. Cuentas verificadas*, disponible en <https://help.twitter.com/en/managing-your-account/about-twitter-verified-accounts> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>176</sup> Zarizana Abdul Aziz, *Due diligence and accountability for online violence against women*, Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, julio de 2017, disponible en <https://www.apc.org/en/pubs/du-diligence-and-accountability-online-violence-against-women> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>177</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Miski Noor, 7 de febrero de 2018.

## SECCIÓN 5: EL EFECTO SILENCIADOR

Las mujeres tienen derecho a usar Twitter con igualdad, libremente y sin miedo. Sin embargo, la respuesta insuficiente de Twitter frente a la violencia y el abuso contra las mujeres hace que muchas se autocensuren en sus publicaciones, limiten o modifiquen sus interacciones en línea, o, directamente, dejen de usar la plataforma. A veces, la sola amenaza de violencia y abuso contra las mujeres en Twitter genera un efecto paralizante entre las usuarias y las lleva a guardar silencio en línea. El silenciamiento y la censura producto de la violencia y el abuso que reciben las mujeres en Twitter pueden tener repercusiones trascendentales y perjudiciales en el modo en que las mujeres más jóvenes, las mujeres de comunidades marginadas y las generaciones futuras ejerzan plenamente su derecho a participar en la vida pública y a expresarse libremente en Internet.

*“Por mi experiencia, sé que hay muchas mujeres, y muchas mujeres afroamericanas, que no participan en línea de la manera en que querrían hacerlo a causa del abuso que reciben en Internet”.*

Diane Abbott, política británica y secretaria del Interior del Gabinete Sombra del Reino Unido<sup>178</sup>

### POR QUÉ LA VIOLENCIA Y EL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN TWITTER ES UNA CUESTIÓN DE LIBERTAD DE EXPRESIÓN

Garantizar que todas las personas puedan participar en Internet libremente y sin temor a vivir situaciones de violencia ni abuso es fundamental para asegurar que las mujeres ejerzan, de manera efectiva, su derecho a la libertad de expresión.

Los derechos a la libertad de expresión y a la no discriminación están garantizados mediante instrumentos internacionales de derechos humanos de gran trascendencia, como la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.

El Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas ha establecido que “los mismos derechos que tenemos fuera de Internet deben protegerse también cuando participamos en línea, en particular, la libertad de expresión, que se aplica independientemente de los límites geográficos y a través de cualquier medio que decidamos usar, en conformidad con los artículos 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos”.<sup>179</sup>

Además, en una declaración conjunta,<sup>180</sup> los expertos de las Naciones Unidas en materia de libertad de expresión y de violencia contra las mujeres manifestaron su opinión respecto del impacto negativo que tiene el abuso en línea sobre el derecho a la libertad de expresión de las mujeres en Internet. David Kaye, Relator Especial sobre libertad de expresión, comentó:

<sup>178</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Diane Abbott, 24 de julio de 2017.

<sup>179</sup> Consejo de Derechos Humanos de la ONU, *The promotion, protection and enjoyment of human rights on the Internet*, 27 de junio de 2016, disponible en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/LTD/G16/131/89/PDF/G1613189.pdf?OpenElement> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018), p. 3, párr. 1.

<sup>180</sup> Oficina del Alto Comisionado de la ONU, *UN experts urge States and companies to address online gender-based abuse but warn against censorship*, 8 de marzo de 2017, disponible en <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=21317&LangID=E> (último acceso el 13 de marzo de 2018).

**“Internet debería ser una plataforma en la que todos puedan ejercer sus derechos de libertad de opinión y expresión, pero las conductas de violencia y abuso basados en el género atentan contra los principios fundamentales de igualdad conforme a la libertad de expresión y al derecho internacional. Hay que buscar una solución a este tipo de abusos de manera urgente, prestando especial atención al derecho internacional de los derechos humanos”.**

Dubravka Šimonović, Relatora Especial de la ONU sobre violencia contra las mujeres, agregó:

**“Asegurar que Internet sea un espacio sin violencia basada en el género puede mejorar la libertad de expresión. Como resultado, las mujeres podrían participar plenamente en todos los aspectos de la vida, y ese es un factor imprescindible para su empoderamiento”.**

Muchas de las mujeres entrevistadas por Amnistía Internacional mencionaron haber modificado su comportamiento en la plataforma debido a que Twitter no les había ofrecido una manera adecuada de remediar situaciones de violencia y abuso que habían vivido. Algunas mujeres deciden autocensurarse al publicar contenido para evitar posibles ataques de violencia y abuso; otras eligen cambiar radicalmente el modo en que usan la red social o limitar sus interacciones, y, en algunos casos, directamente optan por dejar de usar la plataforma.

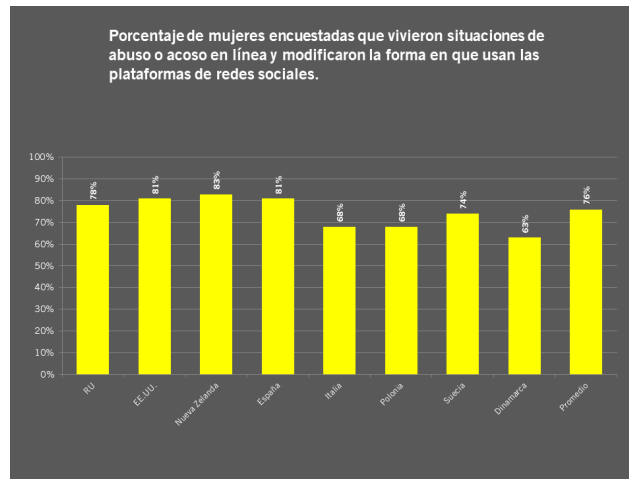
La encuesta en línea de Amnistía Internacional<sup>181</sup> sobre las experiencias de abuso de las mujeres en las redes sociales confirmó que las experiencias de las encuestadas reflejan cómo el silenciamiento y la censura a raíz del abuso en línea están afectando a las mujeres en términos más generales. Según los resultados de la investigación, de las mujeres de los ocho países que participaron en la encuesta y que vivieron casos de abuso o acoso en línea, entre el 63 % y el 83 %<sup>182</sup> hizo algunos cambios en la forma en que usan las plataformas de redes sociales. La cifra para los Estados Unidos alcanzó el 81 %, mientras que para el Reino Unido fue del 78 %. Las formas específicas en que las mujeres modificaron sus interacciones en línea luego de vivir situaciones de abuso o acoso comprendían una gran variedad de acciones, desde configuraciones más restrictivas de privacidad y seguridad hasta cambios en el contenido que se animaban a publicar. No obstante, la cantidad de mujeres que decidieron cambiar la manera en que publicaban o compartían su opinión es sumamente preocupante. La encuesta en línea de Amnistía Internacional<sup>183</sup> demostró que, entre los ocho países que participaron, el 32 % de las mujeres que habían sido blanco de abusos o acoso en Internet dejaron de publicar contenido en el que expresaban su opinión sobre ciertos temas, mientras que en el RU y en los EE. UU. esta cifra fue del 31 % y del 35 %, respectivamente.

---

<sup>181</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>182</sup> Amnistía Internacional, *Amnistía revela alarmante impacto de los abusos contra las mujeres en Internet*, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2017/11/amnesty-reveals-alarming-impact-of-online-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>183</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).



Resultados de la encuesta de Amnistía Internacional a mujeres de ocho países sobre el porcentaje de mujeres encuestadas que pasaron por situaciones de abuso o acoso en línea y modificaron la forma en que usan las plataformas de redes sociales.

## LIMITAR LAS INTERACCIONES Y MODIFICAR EL COMPORTAMIENTO

### Getting started is easy

Find a bunch of things you love. And then find people to follow. That's all you need to do to see and talk about what's happening. Congratulations! You've just mastered Twitter. So let's get started.

Instrucciones sobre cómo comenzar a usar Twitter: [https://about.twitter.com/en\\_us/lets-go-twitter.html](https://about.twitter.com/en_us/lets-go-twitter.html)

Para muchas mujeres, usar Twitter no es fácil: requiere adaptar su comportamiento y presencia en línea, autocensurarse en lo que publican y limitar sus interacciones en la plataforma por miedo a ser blanco de actos de violencia y abuso.

Por ejemplo, la parlamentaria escocesa y líder de la oposición Ruth Davidson describió a Amnistía Internacional cómo una ola de abusos puede cambiar la forma en que usa la plataforma. Lo explicó de la siguiente manera:<sup>184</sup>

**“... A veces, la gran cantidad de abusos puede llegar a hacerte sentir perseguida en línea. En esos momentos, simplemente dejas de leer las menciones y usas solo la función de transmisión, en lugar de la función de transmisión y recepción”.**

La periodista y escritora estadounidense Jessica Valenti explicó a Amnistía Internacional que, si bien las funciones de seguridad como “bloquear” y “silenciar”, y la posibilidad de modificar las notificaciones de Twitter

<sup>184</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Ruth Davidson, 21 de junio de 2017.

la ayudaron a filtrar los abusos, estas medidas también implican que la plataforma y la manera en que la usa han cambiado radicalmente el modo en que ella interactúa en línea.<sup>185</sup>

**“Twitter te da la opción de desactivar las notificaciones de todas las personas que no sigues. Eso es bueno y malo a la vez. Ha mejorado mucho mi experiencia en el día a día, pero es negativo porque no me entero de lo que piensan mis lectores, y eso no es para nada bueno”.**

Además, las mujeres entrevistadas por Amnistía Internacional, como la periodista estadounidense Imani Gandy, hicieron hincapié en cómo la violencia y el abuso contra las mujeres en la plataforma se naturalizan al cabo de un tiempo. Imani comenta:<sup>186</sup>

**“La mayoría de los abusos que recibo en Twitter están filtrados, y ya aprendí a no buscar mi nombre porque me genera mucha indignación. Hace ocho años que estoy en línea y siete que publico mis opiniones políticas en Twitter, así que supongo que, después de tanto tiempo, te acostumbras... Ya es parte de mi vida, aunque suene bastante triste. El hecho de establecer filtros y usar aplicaciones de terceros ha mejorado mi experiencia, pero aún estoy intentando reducir el tiempo que paso en Twitter”.**

La imposibilidad de participar y expresarse plenamente y con igualdad en Internet ha hecho que muchas mujeres se mantuvieran al margen de conversaciones de interés público de las que les gustaría formar parte y, en algunos casos, en las que es *necesario* que participen. Si hay mujeres que no participan o no aportan sus comentarios sobre un tema por miedo a vivir situaciones de violencia y abuso, sus voces no están representadas en Twitter y ya no forman parte del debate. En el caso de las mujeres que están en el centro del ojo público, esta situación puede perjudicar su carrera y las redes de contactos que pueden establecer. El efecto silenciador que trae aparejado el abuso contra las mujeres en línea, incluso en Twitter, también podría dar un mensaje preocupante a las generaciones más jóvenes de que las voces de las mujeres no son bienvenidas.

## LA AUTOCENSURA PARA EVITAR RECIBIR ABUSOS

Muchas de las mujeres que hablaron con Amnistía Internacional resaltaron que no vale la pena correr el riesgo de vivir situaciones de violencia y abuso a cambio de expresarse libremente en Twitter.

La activista británica Alex Runswick le dijo a Amnistía lo siguiente:<sup>187</sup>

**“Los comportamientos de abuso hicieron que me volviera mucho más reticente a hacer comentarios. Si bien aún tuiteo cada tanto, lo pienso mucho antes de publicar algo. Hace poco los medios difundieron unos comentarios que había hecho un juez frente a un caso de abuso sexual... y pensé: ‘bueno, quiero publicar un tweet sobre el tema’. Pero, después, lo pensé cinco minutos más, hablé con mi esposo y le dije: ‘¿Publico este tweet o no?’, aunque sabía muy bien cuál sería la respuesta...”.**

La escritora y presentadora estadounidense Sally Kohn expuso sentimientos similares, y declaró:<sup>188</sup>

**“De vez en cuando, me pasa que quiero publicar un tweet sobre algo, pero enseguida pienso: ‘¡Ay! No, no vale la pena lidiar con los trolls’”.**

La activista británica Sian Norris recordó una ocasión en la que publicó un tweet a propósito del Día Internacional de la Memoria Trans, pero lo eliminó unos minutos después. Al respecto, comentó:<sup>189</sup>

---

<sup>185</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jessica Valenti, 15 de mayo de 2017.

<sup>186</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Imani Gandy, 15 de agosto de 2017.

<sup>187</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Alex Runswick, 27 de abril de 2017.

<sup>188</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sally Kohn, 15 de noviembre de 2017.

<sup>189</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Sian Norris, 13 de abril de 2017.

**“Había publicado algo así como ‘Hoy recordamos a todas las mujeres transgénero asesinadas por la violencia machista’. En apenas unos minutos, vi que lo retweetearon alrededor de cinco usuarios con fotos de perfil realmente desagradables que mostraban hombres desnudos. Aunque los retweets no decían nada, las fotos de perfil de las cuentas eran terriblemente agresivas, así que eliminé mi tweet. Estaba enfadada porque era un día importante y considero que debería poder enviar un mensaje de solidaridad”.**

La periodista británica Allison Morris le explicó a Amnistía Internacional que ya no publica contenido sobre temas que, en otro momento, le habría interesado comentar en un tweet.<sup>190</sup>

**“Antes que nada, no recibo notificaciones de Twitter en mi teléfono. No quiero verlas. Y definitivamente me autocensuro cuando publico cosas. Hay temas sobre los que no tuiteo a pesar de que sí lo habría hecho un par de años atrás. Creo que no vale la pena; no vale la pena arriesgarse a vivir abusos y tener que lidiar con la avalancha de personas que empiezan a atacarte y a republicar y retweetear lo que una publicó”.**

Otras mujeres entrevistadas hicieron referencia al tiempo y a la energía que dedican a elaborar y adaptar con sumo cuidado sus publicaciones en Twitter para minimizar los riesgos de ser blanco de violencia y abuso en la plataforma.

Travis Alabanza, poeta y artista del Reino Unido, le comentó a Amnistía:<sup>191</sup>

**“Pienso bien antes de hacer cada tweet. Cada tweet que publico está pensado hasta el último detalle. Siempre he tenido mucho cuidado al construir mi imagen en línea, pero ahora llegué al punto en que mis publicaciones en Twitter ya no son auténticas...”**

**La mayor parte del tiempo me mantengo al margen de los temas trans. Y si se me ocurre hacer referencia a algo relacionado con la temática trans, primero tanteo el terreno varias veces en un hilo. A medida que gana repercusión, estudio la reacción de las personas y, entonces, decido si quiero dejarlo o no; si no, lo elimino. Diría que antes mis opiniones en línea tenían un tinte mucho más político, y la comunidad me fue conociendo por eso. Ahora, mudé la mayor parte de ese tipo de contenido a otra red social. Todo lo que publico en mi cuenta de Twitter está cuidadosamente elaborado”.**

La desarrolladora de videojuegos estadounidense Zoe Quinn reveló que pasa por un proceso similar cada vez que está por hacer una publicación en Twitter. Quinn explicó lo siguiente:<sup>192</sup>

**“Tengo que pensarlo tres veces antes de publicar algo en Twitter. En buena parte, depende de qué tan harta de todo me siento ese día, lo que es muy agotador. También debo tener mucho cuidado con las personas a las que apoyo visiblemente en Internet. Si no entienden lo que significa que yo les dé una plataforma para expresarse o visibilidad [en el sentido de recibir posibles abusos], en cierta forma, es injusto para ellas. La gente ha creado bots para archivar cada cosa que hago en Internet, y no sé si todos están preparados para lidiar con eso [el nivel de abuso al que estoy acostumbrada]”.**

## **LAS MUJERES ABANDONAN TWITTER**

El efecto silenciador de la violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter se manifiesta de diversas formas para las distintas usuarias de la web. Si bien el nivel de silenciamiento al que recurren las mujeres suele variar, el impacto de las conductas de violencia y abuso sobre el derecho a expresarse libremente es motivo de preocupación, no solo para Twitter, sino también para la sociedad en general.

---

<sup>190</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Allison Morris, 10 de enero de 2018.

<sup>191</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Travis Alabanza, 24 de enero de 2018.

<sup>192</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Zoe Quinn, 13 de diciembre de 2017.

En julio de 2017, la parlamentaria británica y secretaria del Interior del Gabinete Sombra del RU, Diane Abbott, manifestó lo siguiente a Amnistía Internacional: “El abuso que sufro en línea limita, en cierta medida, mi libertad de expresión. Ahora paso mucho menos tiempo en Twitter, porque el abuso es tan terrible”. En enero de 2018, Abbott comentó:<sup>193</sup>

**“Ya casi no uso Twitter... La verdad, es una lástima. Antes me gustaba Twitter”.**

En los últimos años, muchas mujeres de alto perfil han dejado de usar Twitter luego de haber sido objeto de violencia y abuso. Para muchas, la decisión no es fácil, pero parece ser la única opción que les deja la empresa al no abordar el problema como corresponde y no brindar soluciones apropiadas. En agosto de 2016, la actriz estadounidense Leslie Jones dejó Twitter por un tiempo<sup>194</sup> a raíz de una ola de insultos racistas que había recibido en la plataforma con motivo del estreno de *Cazafantasmas 2*. En enero de 2017, la periodista estadounidense Lindy West escribió un artículo de opinión en el que manifestaba que iba a dejar de usar Twitter luego de tolerar años de violencia y de abuso en la plataforma.<sup>195</sup>



Tweet publicado por la actriz estadounidense Leslie Jones (@Lesdoggg) sobre por qué dejaba de usar Twitter, 19 de julio de 2016.

La escritora estadounidense Chelsea Cain compartió con Amnistía Internacional los detalles de su decisión de borrar temporalmente su cuenta de Twitter como consecuencia de los abusos que había recibido en la plataforma. Así relataba su experiencia:<sup>196</sup>

**“Había escrito un cómic llamado *Mockingbird*, que era una serie, y la portada del último número mostraba a la protagonista con una camiseta que decía: ‘Pregúntame acerca de mi agenda feminista’. Sabía que era provocativo. Justamente, ese era el punto. Pero me sorprendió el nivel de histeria que generó. Digamos que no a todo el mundo le agradó mi gesto feminista, y resultó que la mayoría de esas personas tenía una cuenta de Twitter.**

**Publiqué en Twitter que estaba pensando en eliminar la cuenta. Luego, dejé la computadora y nos pusimos a ver un episodio de *Buffy* con mi hija, porque me parecía una mejor forma de aprovechar el tiempo. No volví a conectarme hasta la mañana siguiente. Para entonces, Twitter había estallado en insultos y amenazas. Eran tantos los comentarios que aparecían en mi *feed* que iban y venían más rápido de lo que podía leerlos. Borré mi cuenta, apagué la computadora, tomé distancia, salí por la puerta principal y seguí caminando. Fue como salir de una casa en llamas”.**

<sup>193</sup> Michael Segalov, *Diane Abbott: The abuse and the attacks have never made me falter*, The Guardian, 27 de enero de 2018, disponible en <https://www.theguardian.com/lifeandstyle/2018/jan/27/diane-abbott-the-abuse-never-made-me-falter> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>194</sup> Jacob Bryant, *Leslie Jones Calls Out Racist ‘Ghostbusters’ Haters on Twitter*, Variety, 18 de julio de 2016, disponible en <http://variety.com/2016/film/news/leslie-jones-ghostbusters-twitter-hate-1201816809/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>195</sup> Lindy West, *I’ve left Twitter. It is unusable for anyone but trolls, robots and dictators*, The Guardian, 3 de enero de 2017, disponible en <https://www.theguardian.com/commentisfree/2017/jan/03/ive-left-twitter-unusable-anyone-but-trolls-robots-dictators-lindy-west> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>196</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Chelsea Cain, 9 de junio de 2017.

Renee Bracey Sherman, activista estadounidense *pro-choice* (en contra de la penalización del aborto), también describió cómo llegó a dejar Twitter y otras plataformas de redes sociales por ser blanco de una ola de ataques violentos y abusivos luego de escribir una carta abierta para el medio Refinery29. Así relata su experiencia:<sup>197</sup>

**“El acoso que sufrí en Twitter duró entre dos y dos semanas y media. Recibí muchísimo odio; jamás había vivido algo parecido. Un usuario me envió un tweet diciendo que ojalá alguien me violara una y otra vez... Decidí que esta no era la clase de mi\*rda a la que estaba acostumbrada... Arrojé el teléfono bajo el sofá y me metí en la cama. No volví a usar las redes sociales por seis semanas”.**

La periodista y escritora estadounidense Jessica Valenti contó que dejó de usar Twitter porque alguien había publicado una amenaza de violación contra su hija en otra plataforma. Al respecto, comentó:<sup>198</sup>

**“Alguien publicó ‘Voy a violar y destripar a tu hija’. Ese fue el punto de inflexión que necesitaba para dar un paso al costado. Tenía que evaluar bien qué quería hacer y darme el espacio suficiente para poder hacerlo”.**

La periodista británica Vonny Moyes explicó que se ve obligada a alejarse de Twitter cuando las conductas de abuso o violencia se tornan imposibles de manejar. Este es su testimonio:<sup>199</sup>

**“Me estoy volviendo muy disciplinada en cuidarme y tomarme el tiempo de reponer energías, así que suelo desactivar mi cuenta de Twitter por unos días. A veces, por una semana. Es más, el fin de semana pasado, tuve mi cuota de acoso y desprecio en Twitter. Así que pensé: ‘Salgamos de la ciudad, vayamos a la playa y apaguemos los teléfonos’... Es terrible que tenga que hacer todas estas maniobras en mi vida fuera de Internet para contrarrestar los efectos de tener presencia en línea. Esta situación realmente ha logrado filtrarse en mi... bueno, no quiero decir a mi vida ‘real’ porque, en definitiva, mi vida digital es mi vida real. Es la vida real de todos ahora”.**

## EL IMPACTO DE LA VIOLENCIA Y EL ABUSO EN LA PARTICIPACIÓN DE LAS MUJERES EN LA VIDA PÚBLICA

Asegurar que Internet sea un espacio libre de violencia y abuso contra las mujeres mejora la libertad de expresión y permite que las mujeres participen en la vida pública con mayor igualdad. La activista estadounidense Pamela Merritt habló con Amnistía Internacional acerca de la importancia de que las mujeres sigan presentes en Internet. Estas fueron sus palabras:<sup>200</sup>

**“Creo que es muy importante que las mujeres y, sobre todo, las mujeres afroamericanas, sigan presentes en Internet. Es importante que creemos nuestros propios espacios donde podamos sentirnos seguras para compartir ideas. Creo que deberíamos interpretar esta ola de acoso como lo que es: la continuación del patriarcado y la opresión. El objetivo del acoso que vivimos en línea es eliminar a las mujeres y a las mujeres afroamericanas del diálogo público. Internet es un espacio donde estamos pisando fuerte, por eso los acosadores quieren callar nuestra voz”.**

La Relatora Especial de la ONU sobre violencia contra las mujeres advierte<sup>201</sup> que los casos de violencia y abuso en línea

**“pueden llevar a las mujeres y niñas a limitar su participación, y, a veces, a retirarse por completo de las plataformas digitales”.**

<sup>197</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Renee Bracey Sherman, julio de 2017.

<sup>198</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Jessica Valenti, 15 de mayo de 2017.

<sup>199</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Vonny Moyes, 23 de marzo de 2017.

<sup>200</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Pamela Merritt, 7 de julio de 2017.

<sup>201</sup> Oficina del Alto Comisionado de la ONU, *UN experts urge States and companies to address online gender-based abuse but warn against censorship*, 8 de marzo de 2017, disponible en <http://www.ohchr.org/EN/NewsEvents/Pages/DisplayNews.aspx?NewsID=21317&LangID=E> (último acceso el 13 de marzo de 2018).



Laura Bates, escritora y activista británica, también ha planteado esta preocupación. Al respecto, observó:<sup>202</sup>

**“Vemos que las jóvenes y adolescentes viven situaciones de acoso en línea y lo tomamos como una parte normal de su presencia en la web. Las jóvenes que se animan a expresar su opinión sobre asuntos políticos o de actualidad enseguida suelen ser víctima de reacciones violentas y misóginas. Estos ataques se dan en forma de amenazas de violación o comentarios en los que se les ordena volver a la cocina. Aunque ahora es un problema invisible, es probable que, más adelante, tenga graves consecuencias en la participación política de esas jóvenes y adolescentes. Dudo de que veamos los resultados de esta situación antes de que sea demasiado tarde”.**

En este sentido, hubo algunas jóvenes que se hicieron eco de las palabras de Laura Bates. Rachel\*, una joven de 19 años que vive en el Reino Unido y no tiene gran cantidad de seguidores en Twitter, compartió el siguiente testimonio con Amnistía:<sup>203</sup>

**“Lo primero que pienso al tweetear sobre cualquier tema relacionado con el feminismo es que probablemente vaya a recibir amenazas de muerte si mi tweet tiene repercusión. Es triste y deprimente pensar que, cada vez que publicas en Twitter opinando sobre un tema, alguien puede llegar a reaccionar de forma violenta. Internet debería ser un lugar donde te sientes segura. Si no puedes sentirte segura usando tu cuenta de Twitter, ¿qué sentido tiene? A veces, me dan ganas de salir de Twitter para siempre”.**

Un informe<sup>204</sup> realizado por el Instituto Nacional Demócrata<sup>205</sup> de los EE. UU. destaca precisamente lo grave que puede ser el efecto de silenciamiento y censura que provocan los actos de violencia y abuso contra las mujeres en línea. El informe establece lo siguiente:

**“Al silenciar y excluir las voces de las mujeres y otros grupos marginados, el acoso en línea pone en duda tanto la participación política de las mujeres como la integridad del espacio de información. En estas circunstancias, las mujeres sostienen que los costos y el peligro de participar superan los beneficios y, en consecuencia, prefieren retirarse del diálogo político o ni siquiera entrar en esa esfera”.**

Este también era un motivo de especial preocupación para las políticas entrevistadas por Amnistía Internacional. La expolítica británica Tasmina Ahmed-Sheikh sintetizó sus preocupaciones de la siguiente manera:<sup>206</sup>

**“Si nadie les exige a los abusadores que rindan cuentas de sus actos, si no los denunciarnos, si no hacemos nada al respecto, las jóvenes no van a alzar su voz. Las jóvenes que pertenecen a comunidades minoritarias no van a alzar su voz; las personas discapacitadas no van a alzar su voz; los miembros de las comunidades LGBTI no van a alzar su voz. ¿Y entonces qué clase de sociedad vamos a ser? ¿Y entonces cómo será nuestro Parlamento?”**

La primera ministra de Escocia Nicola Sturgeon planteó una inquietud similar acerca de las consecuencias del abuso en Internet contra las mujeres que trabajan en política. Desde su punto de vista, las agresiones podrían desalentar a la próxima generación de líderes mujeres de participar en asuntos políticos. Sturgeon sostuvo lo siguiente:<sup>207</sup>

**“Lo que me enfada al leer ese tipo de comentarios abusivos contra mi persona es que me preocupa que esté ahuyentando a la próxima generación de jóvenes mujeres de la esfera política. Por eso, siento que tengo la responsabilidad de cuestionar esos comportamientos, no tanto en defensa propia, sino en**

---

<sup>202</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Laura Bates, 25 de enero de 2017.

<sup>203</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Rachel\* (seudónimo), 27 de abril de 2017.

<sup>204</sup> Instituto Nacional Demócrata, *Stopping Violence Against Women In Politics, Program Guidance*, 2017, disponible en <https://www.ndi.org/sites/default/files/not-the-cost-program-guidance-final.pdf> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018) p. 14.

<sup>205</sup> Instituto Nacional Demócrata para Asuntos Internacionales, Sitio web, disponible en <https://www.ndi.org> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>206</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Tasmina Ahmed-Sheikh, 11 de julio de 2017.

<sup>207</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Nicola Sturgeon, 22 de junio de 2017.

**nombre de todas las jóvenes que están atentas a lo que se dice de mí y piensan: ‘No quiero estar nunca en ese lugar’”.**

Es imperativo que Twitter respete el derecho de todas las mujeres de ejercer sus derechos humanos en línea, incluido el derecho a la libertad de expresión. De lo contrario, habrá graves consecuencias con respecto a la participación de las mujeres en la vida política, tanto para las ciudadanas de hoy como para las próximas generaciones.

Tal como señala la política británica y secretaria del Interior del Gabinete Sombra del Reino Unido, Diane Abbott:<sup>208</sup>

**“Creo que el abuso que yo vivo en línea hace que las mujeres afroamericanas más jóvenes duden acerca de entrar al debate público y participar en política. Después de todo, ¿por qué deberías pagar ese precio por estar en el espacio público?”.**

---

<sup>208</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Diane Abbott, 24 de julio de 2017.

## SECCIÓN 6: LOS DAÑOS PSICOLÓGICOS DE LA VIOLENCIA Y EL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET

Las consecuencias psicológicas de la violencia y el abuso en línea están subestimadas debido a que todavía hay pocos estudios de investigación al respecto. No obstante, casi todas las mujeres que entrevistó Amnistía Internacional hicieron referencia a los efectos negativos que notaron en su salud mental a causa de la violencia y del abuso que vivieron en Twitter. Los resultados de la encuesta en línea que llevó a cabo Amnistía Internacional respaldan la experiencia de las mujeres que entrevistamos en ocho países:<sup>209</sup> la mayoría de las mujeres que habían vivido situaciones de abuso o de acoso en las redes sociales informaron sufrir estrés, ansiedad, ataques de pánico, sensación de impotencia y falta de confianza en sí mismas como consecuencia de las agresiones.

**“El abuso definitivamente aumentó mis niveles de ansiedad. Hay días en que ni siquiera puedo trabajar y no logro concentrarme porque estoy de muy mal humor”.**

Imani Gandy, periodista estadounidense<sup>210</sup>

### LA REALIDAD EN LÍNEA FRENTE A LA REALIDAD FUERA DE INTERNET

Algunas personas podrían suponer que, como estas conductas de violencia y abuso suceden en Internet, es fácil hacer caso omiso de las agresiones y dejarlas pasar. Sin embargo, casi todas las mujeres que brindaron su testimonio a Amnistía Internacional hicieron hincapié en que no es así en absoluto. En particular, las mujeres entrevistadas destacaron las interrelaciones entre su identidad en Internet y fuera de Internet, y resaltaron cómo la violencia y el abuso en línea afectaban también su vida fuera de la web.

La bloguera y activista estadounidense por los derechos reproductivos Erin Matson explicó el problema de la siguiente manera:<sup>211</sup>

**“La distinción entre nuestra vida en línea y la vida que llevamos fuera de Internet es falsa. Existe una actitud que ve esto como solo insultos sin peso, que hace de cuenta que el mundo digital no es real y que el hecho de que hieran nuestros sentimientos en línea tampoco es un problema real. Pero el mundo digital sí es real, y nuestras vidas fuera de Internet están completamente integradas con el espacio en línea. La idea de que no necesitamos plataformas en línea para sobrevivir es falsa”.**

Shireen Mitchell, activista estadounidense, está de acuerdo y sostuvo:<sup>212</sup>

**“El debate acerca de que el mundo digital y el mundo físico son diferentes es un aspecto clave del problema. Lo que sucede tanto en Internet como fuera de Internet es parte de mi vida”.**

<sup>209</sup> Amnistía Internacional, *Amnistía revela alarmante impacto de los abusos contra las mujeres en Internet*, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2017/11/amnesty-reveals-alarming-impact-of-online-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>210</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Imani Gandy, 15 de agosto de 2017.

<sup>211</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Erin Matson, 26 de junio de 2017.

<sup>212</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Shireen Mitchell, julio de 2017.

La mayoría de las mujeres del Reino Unido y de los Estados Unidos concuerdan en que los abusos que tienen lugar en Internet pueden afectar la vida de las mujeres en un sentido más amplio. De hecho, en ambos países, la cantidad de mujeres encuestadas<sup>213</sup> que no están de acuerdo con que los comportamientos de abuso y acoso en línea se pueden frenar con solo hacer caso omiso de los comentarios es tres veces mayor (el 63 % y el 61 %, respectivamente) que la cantidad de mujeres que sostienen lo contrario (el 19 % en ambos países).

La política británica Ruth Davidson observó:<sup>214</sup>

**“Solo porque le dices algo a alguien a través de una pantalla y no en la cara no significa que no sea importante. Sí que es importante. Puede tener una enorme repercusión en el otro. Debemos entender la gravedad de esto, en lugar de adoptar una postura frívola como ‘Bueno, solo lo dijeron en Twitter, no importa’. Sí que importa. Y mucho”.**



#### IMANI GANDY, PERIODISTA ESTADOUNIDENSE

Creo que Twitter es hoy lo que antes era la plaza pública. He notado que es una excelente plataforma para las personas que, por lo general, no tienen tanta influencia en el proceso político. Principalmente, hablo de jóvenes y personas afroamericanas. Por eso, existe ‘*Black Twitter*’ [una extensa red de usuarios negros en Twitter que hablan sobre sus experiencias y promueven temáticas sociales]. Ha sido tan poderoso ver cómo las personas negras se han unido para interactuar con otras personas negras de todas partes del país. Ya sea para compartir chismes sobre el último episodio de *Scandal* o para organizar acciones de Black Lives Matter, la plataforma se ha vuelto una herramienta poderosa. Y los políticos de elite no están acostumbrados a tener que darle explicaciones a este tipo de personas”.

Me acosan por ser mujer y me acosan aún más por mi raza y por ser una mujer negra. A una mujer blanca la insultan llamándola ‘malc\*gida’; a mí me insultan diciéndome ‘negra malc\*gida’. No importa cuál sea tu identidad, los agresores siempre la van a usar en tu contra. Aprovechan cualquier ofensa que se les ocurra para agredir a un grupo marginado.

La mayoría de los abusos que recibo en Twitter están filtrados, y ya aprendí a no buscar mi nombre porque me genera mucha indignación. Hace ocho años que estoy en línea y siete que publico mis opiniones políticas en Twitter, así que supongo que, después de tanto tiempo, te acostumbras... Ya es parte de mi vida, aunque suene bastante triste. El hecho de establecer filtros y usar aplicaciones de terceros ha mejorado mi experiencia, pero aún estoy intentando reducir el tiempo que paso en Twitter.

No es divertido. Entrás a un lugar donde crees que todo el mundo te odia y te preguntan: ‘¿Qué estoy haciendo mal?’. Sin duda, esta experiencia ha aumentado mis niveles de ansiedad. Y ya, de por sí, soy una persona ansiosa. La primera vez que alguien me llamó ‘negra de mi\*rda’ en Twitter rompí en llanto, literalmente... Cinco minutos después, me reí. Es algo a lo que te acostumbras; a esta altura, ya estoy bastante acostumbrada.

## EL COSTO DE LA VIOLENCIA Y DEL ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET

Es importante recordar que la Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer de las Naciones Unidas define la violencia contra las mujeres<sup>215</sup> como “todo acto de violencia basado en la pertenencia al sexo femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico o

<sup>213</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>214</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Ruth Davidson, 21 de junio de 2017.

<sup>215</sup> Asamblea General de la ONU, *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*, Resolución, 20 de diciembre de 1993, A/RES/48/104, disponible en <http://www.un.org/documents/qa/res/48/a48r104.htm> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

económico para la mujer [...], tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada". Si bien se ha investigado poco sobre los daños psicológicos que provocan la violencia y el abuso en línea, los estudios cualitativos y cuantitativos realizados por Amnistía Internacional revelan que la violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter pueden llegar a causarles sufrimiento y daños psicológicos. Un estudio de la UNESCO sobre "Cómo desarrollar la seguridad digital para el periodismo"<sup>216</sup> también reconoce que "a pesar de la falta de datos globales y de estudios específicos en la materia, los expertos señalan que hay pruebas suficientes para sugerir que el acoso digital a los periodistas, incluidas las amenazas de violencia, tiene graves consecuencias psicológicas para los sujetos y podría derivar en la autocensura".

Las mujeres que brindaron su testimonio a Amnistía Internacional en el transcurso de esta investigación dijeron sentir mayor ansiedad, pérdida de confianza en sí mismas, dificultades para dormir y una sensación general de desempoderamiento luego de sufrir ataques de violencia y abuso en Twitter. Asimismo, las entrevistas con diversos expertos en salud mental arrojaron luz sobre las implicancias psicológicas negativas de la violencia y del abuso contra las mujeres en Internet. Samantha Silverberg, especialista en salud mental matriculada y exdirectora de la red Online SOS,<sup>217</sup> reveló a Amnistía Internacional:<sup>218</sup>

**"Hay pocos estudios que analizan el costo psicológico del abuso en línea. Anecdóticamente, podemos observar las secuelas cuando las personas tienen miedo de abrir el correo electrónico, son incapaces de volver a trabajar o hacen otros cambios en su vida cotidiana a raíz de los miedos asociados con el abuso.**

**La incertidumbre en torno a qué tan factibles pueden ser las amenazas recibidas hace que la persona sea mucho más cautelosa respecto de cómo interactúa con el mundo que la rodea. Estas amenazas no existen solamente en Internet, sino que tienen lugar en la vida real y están por todas partes, precisamente porque no hay cómo saber si las amenazas existen nada más en línea o podrían darse también en el mundo físico de la persona. Esa sensación generalizada de no saber puede afectar en gran medida la manera en que una persona participa en la sociedad".**

Además, Samantha hizo referencia<sup>219</sup> a otras consecuencias psicológicas específicas del abuso en línea, tales como una disminución de la capacidad para concentrarse, dificultades para tomar decisiones en la vida cotidiana y mayores niveles de ansiedad.

Muchas de las mujeres que Amnistía Internacional entrevistó como parte de esta investigación hicieron comentarios detallados sobre el impacto psicológico negativo del abuso en Internet y las consecuencias en su vida cotidiana.

Por ejemplo, la escritora estadounidense Chelsea Cain compartió con Amnistía Internacional cómo se sintió después de recibir abusos en Twitter y de abandonar la plataforma:<sup>220</sup>

**"Me sentía destrozada, completamente destrozada. Ya es bastante terrible recibir un tweet lleno de odio... Por eso, antes que nada, tenía que pasar por un proceso de desintoxicación de Twitter. Fue una decisión positiva para mi salud mental, como hacer más ejercicio o dejar de fumar. Tenía que ver con el estilo de vida que quería llevar. Irónicamente, el hecho de que tuve la audacia de eliminar mi cuenta fue lo que alteró a los agresores; ahí fue cuando todo empeoró. Me sentí acorralada. Tenía miedo de usar la computadora, de hablar con alguien. Tenía miedo de lo que podía llegar a encontrar".**

La política y activista británica Seyi Akiworo también se refirió a los daños psicológicos causados por una ola de abusos que recibió vía Twitter. Al respecto, comentó:<sup>221</sup>

---

<sup>216</sup> International Press Institute, *Online abuse of journalists has deep psychological impact, experts say*, 10 de abril de 2015, disponible en <https://ipi.media/online-abuse-of-journalists-has-deep-psychological-impact-experts-say/> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>217</sup> Online SOS, Sitio web, disponible en <https://www.onlinesosnetwork.org> (consultado por última vez el 15 de marzo de 2018).

<sup>218</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Samantha Silverberg, 2 de junio de 2017.

<sup>219</sup> Tiffany McLain, *How to Cope With the Trauma of Online Harassment*, Psychology Today, 9 de marzo de 2017, disponible en <https://www.psychologytoday.com/blog/living-between-worlds/201703/how-cope-the-trauma-online-harassment> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>220</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Chelsea Cain, 9 de junio de 2017.

<sup>221</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Seyi Akiworo, 30 de marzo de 2017.

**“Me sentí abrumada. Al recordar esos días, me doy cuenta de que no me encontraba bien. Estaba en piloto automático y no me tomé el tiempo necesario para cuidar de mí misma. Entraba [a Twitter] constantemente desde el celular. El apoyo que recibí me ayudó a acallar el odio, pero no dormía bien”.**

Alyssa Royce, escritora y bloguera estadounidense, destacó que, incluso años después de haber sido blanco de abusos en Twitter, todavía se pone nerviosa cuando recibe notificaciones en la plataforma.<sup>222</sup>

**“Tenía miedo de volver a expresarme en Internet después de los abusos que había vivido. Sentía mucha ansiedad. Todavía hoy me pongo nerviosa cuando veo que tengo una notificación de Twitter, y ya pasaron años. Por lo general, solo son bromas que hacemos con mis amigos, pero, literalmente, cada vez que veo que tengo una notificación de Twitter me pongo nerviosa... Así que no creo que la ansiedad se haya ido alguna vez. Es una especie de trastorno por estrés postraumático ligado a las redes sociales. Me causa gracia porque, en general, no es nada malo lo que me llega en las notificaciones, pero la sensación es muy real”.**

Durante sus entrevistas con Amnistía Internacional, otras mujeres mencionaron que, muchas veces, el abuso en Twitter viene en grandes oleadas, a tal punto que las toman por sorpresa y sienten que no están preparadas para lidiar con la situación. Así lo vivió la activista británica Alex Runswick, que describió su experiencia de esta manera:<sup>223</sup>

**“Los abusos siguieron durante meses. Hubo una reacción inmediata [a mi tweet], y pude manejarlo. Pero, unas semanas después, mientras me encontraba de vacaciones, aparecieron 25 notificaciones en mi cuenta de Twitter, y otra vez aparecía esa gente desagradable. Eso fue la causa de la ansiedad, que los abusos no dejaban de repetirse”.**

Por otro lado, algunas mujeres hablaron específicamente de cómo se siente saber que hay alguien que está intentando destruirlas mediante las redes sociales.

Vonny Moyes, periodista británica, relató su experiencia:<sup>224</sup>

**“Es casi como si la gente jugara con tu estado emocional por deporte. Para esas personas, eres un pasatiempo. Disfrutan viendo cómo alguien se va desmoronando poco a poco. A veces, cuando pienso en esta situación, no puedo evitar romper en llanto. En mi caso, dejé de disfrutar el espacio digital”.**

La desarrolladora de videojuegos estadounidense Zoe Quinn también habló con Amnistía Internacional sobre las repercusiones que tuvo en su vida el abuso que vivió en Internet.<sup>225</sup>

**Había personas que me presionaban para que me suicidara. Mi pareja de aquel entonces no se apartaba de mi lado por más de dos o tres horas. Durante los primeros días, no podía comer ni dormir ni tomar agua. Lo único que hacía era ver cómo todo a mi alrededor se derrumbaba. Era y sigue siendo difícil confiar en los demás [después de lo que viví]”.**

Travis Alabanza, poeta y artista del Reino Unido, explicó que tuvo que adoptar un comportamiento más cauteloso luego de recibir abusos en Twitter y describió el pánico abrumador llegó a sentir. Así describe su experiencia:<sup>226</sup>

**“El pánico era abrumador; temía que los abusos arruinaran todas mis oportunidades de trabajo a futuro. También sentía una profunda tristeza. Lo peor es que, aun cuando tus tweets son irrelevantes para la temática trans, igual te agreden... Mis amigos han notado un gran cambio en mí desde entonces. Estoy**

---

<sup>222</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Alyssa Royce, 6 de junio de 2017.

<sup>223</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Alex Runswick, 27 de abril de 2017.

<sup>224</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Vonny Moyes, 23 de marzo de 2017.

<sup>225</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Zoe Quinn, 13 de diciembre de 2017.

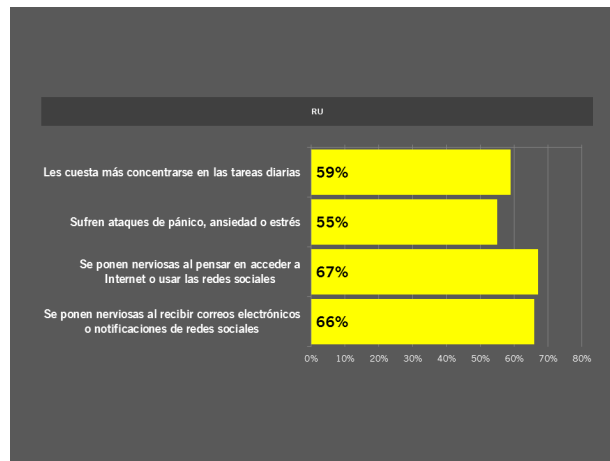
<sup>226</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Travis Alabanza, 24 de enero de 2018.

más nervioso y ando con más cuidado a la hora de proteger mi integridad. Ya no soy tan transparente con los desconocidos; cuando conozco a alguien, desconfío mucho más...”.

La escritora de cómics Kelly Sue DeConnick reveló a Amnistía Internacional que temía el impacto que el abuso en la plataforma pudiera tener en su familia. Este es su testimonio:<sup>227</sup>

**“Lo que me da miedo es el tipo de acciones que alguien puede hacer a través de una pantalla para poner en peligro mi seguridad o la de mi familia, nuestra sensación de bienestar [...]. Temo que mis hijos o mi marido sientan ansiedad o miedo porque no supe mantener la boca cerrada en Internet. Tengo miedo de sentir que es mi culpa por alzar la voz. Aunque es una idea retrógrada, el pensamiento es muy real”.**

La encuesta en línea de Amnistía Internacional<sup>228</sup> recoge muchas de las experiencias que compartieron las mujeres entrevistadas cuando les preguntamos cómo se sentían a causa de la violencia y del abuso en Twitter. Uno de los resultados más alarmantes de la encuesta realizada en los 8 países sobre el abuso y el acoso en las redes sociales<sup>229</sup> es que el 41 % de las encuestadas informó que, al menos en una ocasión, sintió que su integridad física estaba en riesgo. Además, más de la mitad (55 %) de las encuestadas en el Reino Unido y más de dos tercios (67 %) en los EE. UU. afirmaron que les costaba más concentrarse en las tareas diarias, que habían sufrido estrés, ansiedad o ataques de pánico, y que se ponían nerviosas al pensar en las redes sociales o al recibir notificaciones de esas plataformas.

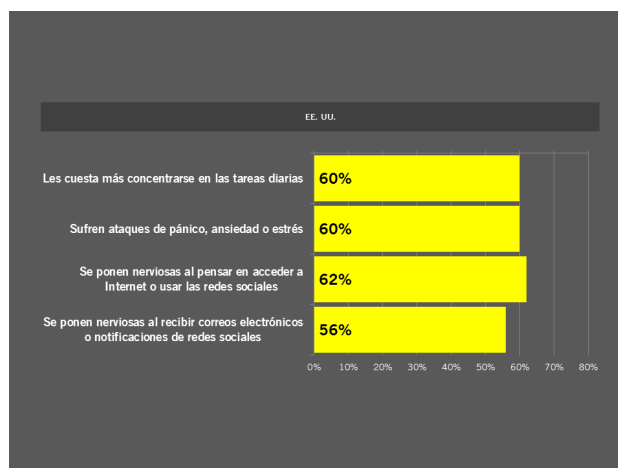


Resultados de la encuesta en línea realizada por Amnistía Internacional sobre el impacto psicológico en las mujeres del RU que habían pasado por situaciones de abuso o acoso en plataformas de redes sociales.

<sup>227</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Kelly Sue DeConnick, 28 de junio de 2017.

<sup>228</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>229</sup> Amnistía Internacional, *Amnistía revela alarmante impacto de los abusos contra las mujeres en Internet*, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2017/11/amnesty-reveals-alarming-impact-of-online-abuse-against-women/> (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).



Resultados de la encuesta en línea realizada por Amnistía Internacional sobre el impacto psicológico en las mujeres de los EE. UU. que habían pasado por situaciones de abuso o acoso en plataformas de redes sociales.



### JESSICA VALENTI, PERIODISTA Y ESCRITORA ESTADOUNIDENSE

Es difícil saber por dónde empezar porque hace tanto que vivo esta situación. Creo que Twitter es la peor de las plataformas de redes sociales, debido al flujo acelerado y enmascarado de abuso. El abuso que vives en Twitter es como una corriente que nunca se detiene. Puede incluir comentarios agresivos o insultos (perra, p\*ta, malc\*gida). O puede manifestarse en forma de acoso selectivo o amenazas directas, como le ocurrió a mi hija. Revelaron mi dirección, mis datos fiscales y mi número de teléfono.

Twitter te da la opción de desactivar las notificaciones de todas las personas que no sigues. Eso es bueno y malo a la vez. Ha mejorado mucho mi experiencia en el día a día, pero es negativo porque no me entero de lo que piensan mis lectores. Y eso no es para nada bueno. Mi conexión con los lectores fue una parte muy importante de mi trabajo durante 10 años. Si estoy en línea es porque me interesa conectarme con las personas, así que siento que es una gran pérdida.

Lo más difícil de tener que lidiar con el acoso en Internet es que, en general, recibes siempre la misma respuesta: "No uses esa plataforma y listo. No uses Twitter y ya". Es como decirle a alguien: "No camines solo por la calle durante la noche y listo". Estamos hablando de espacios públicos, esta es la nueva plaza del pueblo. Para que las mujeres podamos participar plenamente en todos los aspectos de la vida, es necesario que estemos en esos espacios. Muchas veces, en especial si eres escritor, es casi como una obligación sobreentendida. Decirles a las mujeres que directamente no usen estas plataformas es absurdo.

Sabiendo lo que sé ahora, no sé si habría usado mi nombre real. Creo que no. El abuso no me afecta a mí sola, afecta también a mi familia. En un mal día, en el que recibí muchas amenazas, no puedo ir a la estación de policía a hacer la denuncia, directamente no puedo salir de la cama. Quedo destrozada, y mi esposo me tiene que cuidar. Los abusos tienen un efecto dominó que va más allá de tu cuenta de Twitter.

Según los resultados de la encuesta en línea que llevó a cabo Amnistía Internacional en ocho países<sup>230</sup>, dos tercios de las mujeres que habían sido blanco de abusos o acoso en las redes sociales dijeron sentir impotencia luego de haber recibido dichas agresiones.

La Dra. Emily Grossman, divulgadora científica, escritora y educadora del Reino Unido, describió a Amnistía Internacional cómo los abusos que había recibido en Twitter lograron menoscabar su confianza en sí misma. Grossman declaró:<sup>231</sup>

<sup>230</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).



**“Los abusos me hicieron sentir que yo era una vergüenza, que no valía nada como persona y que mis opiniones tampoco tenían ningún valor. Fue muy desmoralizante y humillante; sentí como si me arrebataran la capacidad de actuar”.**

Al brindar su testimonio a Amnistía Internacional, la escritora y bloguera estadounidense Imani Gandy explicó que ahora suele dudar de sí misma como consecuencia de los abusos que recibió en Twitter. Así describía la situación:<sup>232</sup>

**“No es divertido. Entrás a un lugar donde crees que todo el mundo te odia, y te preguntas: ‘¿Qué estoy haciendo mal?’. Sin duda, esta experiencia ha aumentado mis niveles de ansiedad. Y ya, de por sí, soy una persona ansiosa. La primera vez que alguien me llamó ‘negra de mi\*rda’ en Twitter rompí en llanto, literalmente... Cinco minutos después, me reí. Es algo a lo que te acostumbras; a esta altura, ya estoy bastante acostumbrada”.**

Los resultados de la investigación de Amnistía Internacional indican que el impacto psicológico del abuso en línea es tan real como perjudicial para las mujeres. La Dra. Emma Short, psicóloga y profesora adjunta de ciberpsicología en la Universidad de Bedfordshire, está de acuerdo. Al respecto, comentó:<sup>233</sup>

**“Creo que los efectos del abuso en línea son incluso mayores porque la victimización de las mujeres está disponible para que todos puedan verla. Por lo general, suele aparecer algún tercero, entonces hay toda una multitud siguiéndote los pasos. Enseguida, sientes como si todo el mundo te tuviera en la mira. Quizás recibas tweets positivos o tengas muchos amigos fuera de Internet, pero si la multitud está en tu contra y te ha tomado de punto, sientes que el mundo entero te desea lo peor”.**

Además, Short hizo referencia a un estudio<sup>234</sup> que realizó en 2010 sobre los efectos del *cyberstalking* (o ciberacoso), que es cuando alguien lleva a cabo reiterados abusos en Internet con el fin de asustar, angustiar o intimidar a otra persona. En relación con dicho estudio, Short observó:

**“Un tercio de las personas que vivieron una situación de ciberacoso y que aún participan en Internet manifestaron síntomas típicos del trastorno por estrés posttraumático, que dura mucho tiempo y rara vez desaparece, a menos que la persona reciba ayuda profesional... No caben dudas de que el miedo que describen las personas que pasaron por situaciones de ciberacoso es muy real”.**

En síntesis, es necesario investigar más acerca del impacto que tienen la violencia y el abuso a través de Twitter, así como en las redes sociales en general, para lograr entender mejor este problema en toda su magnitud y tener una idea clara de cuáles serían las soluciones más adecuadas. No obstante, es evidente que la violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter podrían contribuir a que sufran daños psicológicos y, sin duda, este problema debería constituir un serio motivo de preocupación para la empresa.

---

<sup>231</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Emily Grossman, 18 de julio de 2017.

<sup>232</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Imani Gandy, 15 de agosto de 2017.

<sup>233</sup> Entrevista de Amnistía Internacional a Emma Short, 7 de febrero de 2018.

<sup>234</sup> National Centre for Cyberstalking Research. *Cyberstalking in the United Kingdom*, 2011, disponible en [https://www.beds.ac.uk/\\_data/assets/pdf\\_file/0003/83109/ECHO\\_Pilot\\_Final.pdf](https://www.beds.ac.uk/_data/assets/pdf_file/0003/83109/ECHO_Pilot_Final.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

# SECCIÓN 7: RESPONSABILIDADES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS

## TWITTER NO RESPETA LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS MUJERES

Independientemente del lugar del mundo donde operen, las empresas tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos. Esta es una norma de conducta esperada que goza de aprobación y reconocimiento a nivel internacional<sup>235</sup>. Debido a la responsabilidad empresarial de respetar tales derechos, Twitter debe adoptar medidas concretas para evitar causar o contribuir a los abusos de los derechos humanos, y para hacer frente a los efectos que tienen dichos abusos. Como parte de esas medidas, Twitter debe brindar una solución eficaz para lidiar con casos concretos de abuso. Además, esta responsabilidad requiere que Twitter busque formas de prevenir o mitigar los abusos de los derechos humanos que están directamente relacionados con sus operaciones o servicios por medio de sus relaciones comerciales, incluso si la empresa en sí no ha contribuido a dichas violaciones. En la práctica, Twitter debería estar evaluando—de forma continua y proactiva—cómo sus políticas y prácticas afectan los derechos a la no discriminación y a libertad de expresión y opinión de sus usuarios, así como otros derechos, y debería tomar medidas para mitigar o prevenir cualquier posible impacto negativo.

Amnistía Internacional reconoce que Twitter ha tomado medidas recientes para abordar el problema de la violencia y el abuso contra las mujeres en la plataforma. En su contestación a Amnistía Internacional (ver Anexo II), Twitter reiteró que las conductas de abuso y odio dirigidas a las mujeres están prohibidas en la plataforma, y afirmó que la empresa está dispuesta a abordar este problema “con energía y motivación”. Asimismo, Twitter destacó varios cambios positivos que ha realizado en sus políticas y prácticas en respuesta a la violencia y el abuso en la plataforma durante los últimos 16 meses. Una de estas mejoras es que se multiplicaron por diez las acciones aplicadas contra las cuentas abusivas.

No obstante, en vista de la violencia y del abuso contra las mujeres en la plataforma, Amnistía Internacional sostiene que Twitter no está cumpliendo como corresponde con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, ya que las medidas que ha tomado la empresa no son suficientes para hacer frente a la magnitud y la naturaleza del problema. Las mujeres tienen derecho a vivir sin discriminación ni violencia. Además, tienen derecho a expresarse libremente, tanto en línea como fuera de Internet. Es evidente que las políticas de Twitter y, en particular, sus prácticas no respetan estos derechos. Dado que se trata de una de las plataformas de redes sociales más importantes del mundo, que cuenta con más de 330 millones de usuarios mensuales, este incumplimiento implica graves consecuencias, ya que contribuye a silenciar las voces de las mujeres en Internet.



**MISKI NOOR, ACTIVISTA ESTADOUNIDENSE DE LA ORGANIZACIÓN “BLACK LIVES MATTER”**

Soy la encargada de administrar nuestra página de Twitter para Black Lives Matter. Solemos recibir muchos tweets violentos todos los días, y suelen incluir todo tipo de insultos dirigidos a los organizadores negros. Hay personas que tienen cuentas específicamente creadas para trollear a otros usuarios. Así es como pasan el tiempo. Supongo que por eso no me asusta tanto el abuso; está

<sup>235</sup> *Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

bastante naturalizado. Hay gente que dedica su vida a enviar mensajes para intentar volverme loca a mí y a los organizadores negros porque quieren humillarnos.

Otros se centran en aspectos de cada uno con comentarios como 'eres inmigrante, eres homosexual, eres trans, eres musulmana o eres discapacitada'. Saben que es parte de nuestra identidad y hacen lo imposible por destrozarnos a las personas. El abuso en línea no es solo 'algo' que está pasando y nada más; es una táctica, una estrategia que están usando para evitar que sigamos adquiriendo poder. Esta es la naturaleza de Twitter, que además permite que la plataforma se contamine con estos tipos llenos de odio, a tal punto que llegas a pensar: 'Y bueno, las cosas son así'.

Twitter necesita enfocarse en sus responsabilidades y sus valores. Estoy cansada de que las compañías tecnológicas o de redes sociales sientan que están exentas de regirse por sus valores. Si Twitter valora a las mujeres y a las *femmes*, si valora nuestra seguridad, necesita desarrollar e implementar prácticas que verdaderamente nos protejan.

Twitter va a tener que decidir si está a favor de la gente o no. Twitter tiene el poder de cambiar la forma en que las mujeres o las *femmes* vivimos el abuso, o, incluso, de evitar que estemos expuestas a situaciones de abuso en la plataforma. Después de todo, la empresa es quien coordina este espacio y quien tiene el poder de cambiar nuestras experiencias.

En una de sus respuestas (ver Anexo II), Twitter afirmó que no estaba de acuerdo con los hallazgos de Amnistía Internacional y que no podía "eliminar el odio y los prejuicios de la sociedad".

## FALTA DE TRANSPARENCIA

La transparencia es un componente clave de las responsabilidades de Twitter en materia de derechos humanos. Por lo tanto, los mecanismos de denuncia de Twitter deben ser accesibles y transparentes.<sup>236</sup> Es imposible evaluar en términos más generales la eficacia de estos mecanismos en las redes sociales cuando empresas como Twitter no brindan información suficiente sobre sus procesos internos de revisión, como el modo en que la empresa gestiona los reclamos; la cantidad de moderadores que hay en relación con el volumen de denuncias; el tipo y el nivel de capacitación que recibe el personal sobre derechos humanos relacionados con el género y la identidad, y los tiempos estipulados para revisar las denuncias, tanto los plazos máximos como los plazos a los que apunta la empresa.<sup>237</sup>

De acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU,<sup>238</sup> la responsabilidad de respetar los derechos humanos implica contar con políticas y procesos mediante los cuales las empresas puedan "saber y hacer saber que respetan los derechos humanos en la práctica". El hecho de "hacer saber" contempla "comunicar, ofrecer transparencia y rendir cuentas a las personas o grupos que puedan verse afectados (como los usuarios) y a otros interesados, incluidos los inversores".<sup>239</sup> Además, los Principios Rectores establecen que las empresas deben comunicar la manera en que respetan los derechos humanos en la práctica a través de diversos medios, como declaraciones formales que incluyan indicadores de cómo identifican y abordan los efectos negativos sobre los derechos humanos.

<sup>236</sup> Due Diligence for Online Violence against Women, <https://www.apc.org/sites/default/files/DueDiligenceAndAccountabilityForOnlineVAW.pdf>, p. 20

<sup>237</sup> La transparencia también es un componente importante del derecho a solución que tienen los usuarios con contenido eliminado o censurado de alguna otra manera. Además, permite hacer comparaciones más significativas de la forma en que las plataformas de redes sociales responden ante diferentes tipos de denuncias, como aquellas presentadas por un gobierno, o relacionadas con diferentes temas, y que, por lo tanto, ayudan a no tener que recurrir a políticas demasiado restrictivas para el manejo de cierto tipo de contenido.

<sup>238</sup> Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018), p. 16.

<sup>239</sup> Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de la ONU, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018), p. 24.

En julio de 2017, Twitter afirmó que<sup>240</sup> la cantidad de medidas diarias implementadas contra las cuentas abusivas se había multiplicado por 10, en comparación con el mismo período del año anterior. La empresa también confirmó que había eliminado el doble de cuentas de agresores reincidentes que creaban cuentas nuevas una vez que la empresa suspendía las originales. En cuanto al comportamiento de los usuarios, Twitter afirmó que las cuentas a las que se les aplica una limitación de uso por una violación de las Reglas de Twitter luego generan un 25 % menos de denuncias y que, en casi un 65 % de los casos, esa medida fue implementada una sola vez. Si bien estas estadísticas indican una mejora en la respuesta a la violencia y el abuso en la plataforma, no brindan información suficiente para comprender qué tan significativos son los avances en relación con la magnitud general del problema.

En enero de 2018, Amnistía Internacional se contactó con Twitter para pedirle que brindara cifras desglosadas, entre otras estadísticas, sobre la cantidad de denuncias de abuso en la plataforma y la cantidad de denuncias que, según la empresa, violaban las Reglas de Twitter. A pesar de que Twitter respondió (Anexo I) y enumeró una serie de medidas que está tomando para combatir la violencia y el abuso en la plataforma, se negó a dar curso a nuestra solicitud. Twitter afirmó que esos datos podrían resultar poco informativos y ocasionar confusiones debido a que, muchas veces, los usuarios denuncian contenido con el que no están de acuerdo o, en algunos casos, con la intención deliberada de silenciar a otro usuario por motivos políticos (ver Anexo I). Asimismo, Twitter observó que existe un error de concepto generalizado por el cual se cree que el volumen de denuncias influye en sus decisiones a la hora de tomar medidas. Si bien es cierto que no se debe considerar que esas cifras reflejan el panorama completo de la violencia y el abuso que se producen en la plataforma, Amnistía Internacional sostiene que las estadísticas detalladas sobre las denuncias de abuso pueden ayudar a establecer un punto de partida y, posiblemente, objetivos para definir tiempos de respuesta a estas denuncias.

## **CAPACITAR Y EMPODERAR A LOS USUARIOS**

Uno de los factores clave de la responsabilidad de Twitter de respetar los derechos humanos en la plataforma consiste en capacitar y empoderar a los usuarios para crear una experiencia más segura y menos tóxica en esta red social. Como parte de esta responsabilidad, Twitter debe capacitar y empoderar a todos los usuarios para que puedan comprender e implementar medidas individuales de seguridad y privacidad, como bloquear, silenciar y filtrar contenido, para que las mujeres puedan tener una experiencia menos tóxica y menos nociva en Internet.

Twitter ha incorporado una serie de funciones de seguridad y privacidad<sup>241</sup> para ayudar a los usuarios a protegerse contra la violencia y el abuso. Los usuarios pueden bloquear cuentas, silenciar notificaciones o conversaciones, y filtrar los tweets que contengan palabras específicas que no deseen ver. Es importante que Twitter no solo desarrolle tales funciones, sino que, además, se asegure de que sean accesibles y fáciles de utilizar. En este sentido, la empresa debería prestar especial atención a educar y empoderar a los usuarios que podrían ser objeto de abusos debido a su género o a otras formas de identidad personal. Sin embargo, cabe destacar que, así como debe prestar suficiente atención a capacitar a los usuarios para que puedan usar las funciones de seguridad y privacidad con confianza, también es fundamental que la empresa haga cumplir sus Reglas para evitar poner toda la carga sobre los usuarios a la hora de velar por su propia seguridad en la plataforma.

## **GARANTIZAR LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN PARA TODOS**

Es posible que, para garantizar que las mujeres puedan expresarse libremente y con igualdad en Internet, sea necesario limitar ciertas formas de expresión. En este sentido, es fundamental que los estados y las empresas se aseguren de que estos esfuerzos no deriven en prácticas de censura ilegítima.

El derecho a la libertad de expresión puede estar sujeto a restricciones legítimas, siempre y cuando dichas restricciones se den en cumplimiento con el derecho internacional de los derechos humanos, y siempre que

---

<sup>240</sup> Ed Ho, *Our Safety Work: Results Update*, Blog de Twitter, 20 de julio de 2017, disponible en [https://blog.twitter.com/official/en\\_us/topics/product/2017/Our-Safety-Work-Results-Update.html](https://blog.twitter.com/official/en_us/topics/product/2017/Our-Safety-Work-Results-Update.html) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>241</sup> Twitter, *Centro de ayuda. Cómo controlar tu experiencia en Twitter*, <https://help.twitter.com/en/safety-and-security/control-your-twitter-experience> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

tengan una finalidad legítima, se establezcan en el marco de la ley, y sean necesarias y proporcionales. Muchas formas de violencia y abuso contra las mujeres, como las amenazas explícitas de violencia física o sexual, son consideradas ilegales en los sistemas jurídicos de varios países, lo cual es consecuente con el derecho a la libertad de expresión. En los casos en que dichos actos se consideran delitos en virtud de la legislación nacional, las empresas y los respectivos gobiernos deben trabajar juntos para abordar el problema. Además, al cumplir con esta obligación, Twitter tiene que asegurarse de no revelar datos confidenciales de los usuarios, salvo que sea necesario para responder a órdenes judiciales válidas que respeten el derecho internacional de los derechos humanos.

Las empresas tienen la responsabilidad de respetar la libertad de expresión, derecho que comprende la expresión que pudiera ser ofensiva o desagradable. Por ejemplo, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos exige que los estados prohíban—aunque no necesariamente por medio del derecho penal—únicamente “toda apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia”. Muchas otras formas de expresión, incluso aquellas que causan indignación u ofensa, no pueden restringirse de manera legítima.

Por lo tanto, no todas las formas de abuso en línea contra las mujeres pueden quedar sujetas a sanciones penales o medidas de remoción legítimas. Las leyes o políticas destinadas a abordar lo que se conoce como “discurso del odio” deben elaborarse con sumo cuidado para asegurar que no deriven en acciones de censura ilegítima, entre ellas acciones dirigidas a los propios grupos que deberían proteger.<sup>242</sup> Por consiguiente, entre otras cosas, las leyes y políticas que limiten el derecho a la libertad de expresión no deben ser ambiguas, sino que deben “estar formuladas con la suficiente precisión para permitir que el ciudadano regule su conducta según corresponda”.<sup>243</sup> Además, cuando se retire o restrinja contenido publicado por determinadas personas, estas deberán recibir información que deje en claro los motivos y les dé la oportunidad de apelar la decisión de implementar dichas restricciones.<sup>244</sup>

Incluso las formas de violencia y abuso contra las mujeres en Internet que no estén prohibidas legalmente pueden llegar a tener un impacto negativo en los derechos humanos de las mujeres. Como resultado, las empresas de redes sociales, como Twitter, tienen diversos niveles de responsabilidad según el grado de violencia o abuso contra las mujeres que tenga lugar en sus plataformas.

Sin embargo, la imposición de los estados de la responsabilidad legal para las empresas que no retiren el contenido abusivo sienta un precedente peligroso y, en lugar de abordar el problema en cuestión, podría causar más daños. Tales sanciones podrían generar consecuencias no deseadas, como la aplicación excesivamente amplia de las políticas empresariales existentes para evitar que la empresa quede sujeta a responsabilidades legales. Esta práctica puede traer aparejadas repercusiones negativas para el derecho a la libertad de expresión de todas las personas, incluida la censura de formas legítimas de expresión.<sup>245</sup> En este caso, es evidente que intentar resolver un problema ligado a la libertad de expresión generando otro al mismo tiempo no es la respuesta.

---

<sup>242</sup> Por ejemplo, Consejo de Derechos Humanos de la ONU, *Informe anual del Alto Comisionado para los Derechos Humanos*, 11 de enero de 2013, A/HRC/22/17/Add.4, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat\\_draft\\_outcome.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat_draft_outcome.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>243</sup> Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer de la ONU, *Recomendación General núm. 35 sobre la violencia por razón de género contra la mujer, por la que se actualiza la recomendación general núm. 19*, 14 de julio de 2017, disponible en [http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1\\_Global/CEDAW\\_C\\_GC\\_35\\_8267\\_E.pdf](http://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1_Global/CEDAW_C_GC_35_8267_E.pdf) (consultado por última vez el 12 de marzo de 2018).

<sup>244</sup> Consejo de Derechos Humanos de la ONU, Informe del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión, 11 de mayo de 2016, A/HRC/32/38, disponible en [http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session32/Documents/A\\_HRC\\_32\\_38\\_EN.docx](http://www.ohchr.org/EN/HRBodies/HRC/RegularSessions/Session32/Documents/A_HRC_32_38_EN.docx) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

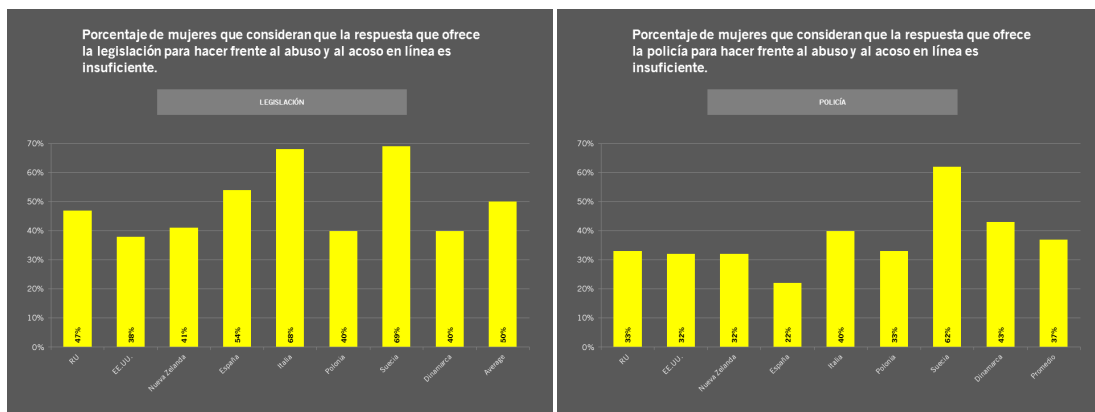
<sup>245</sup> Special Rapporteur David Kaye states, “Provisions imposing high fines for non-compliance with the obligations set out in the bill raise concerns, as these obligations as mentioned above may represent undue interference with the right to freedom of expression and privacy. The high fines raise proportionality concerns, and may prompt social networks to remove content that may be lawful.” David Kaye, *Mandate of the Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression*, 01 June 2017, available at <http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/Legislation/OL-DEU-1-2017.pdf> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018) p. 4.

# EL DEBER DE LOS ESTADOS CONFORME AL DERECHO INTERNACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Si bien las empresas del sector privado tienen responsabilidades en virtud del derecho de los derechos humanos, se considera que los estados son los principales garantes de derechos. Específicamente, los estados tienen el deber de respetar, proteger y velar por el cumplimiento de los derechos humanos de todas las personas. Esto implica que los estados no solo deben abstenerse de interferir en el ejercicio de los derechos humanos, sino que también deben proteger dicho ejercicio de la interferencia de entidades privadas y tomar medidas proactivas para asegurar el pleno disfrute de los derechos humanos.<sup>246</sup>

Estas obligaciones no solo abarcan el deber de combatir la violencia y el abuso en línea, sino también el de abordar las causas subyacentes de tales abusos, lo que incluye garantizar el derecho a la no discriminación en el disfrute de todos los derechos humanos. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario elaborar una amplia variedad de iniciativas destinadas a promover las voces de minorías y grupos poco representados con el fin de fomentar la tolerancia y la comprensión, y condenar la discriminación y la intolerancia cada vez que surjan.<sup>247</sup> En definitiva, los estados deben garantizar que existan las leyes correspondientes para prevenir y poner fin a la violencia y el abuso contra las mujeres en línea y, además, deben combatir los estereotipos de género negativos y perjudiciales que contribuyen a la manifestación de violencia y abuso contra las mujeres en Internet.

Según la encuesta en línea de Amnistía Internacional<sup>248</sup>, muchas mujeres creen que sus respectivos gobiernos aún tienen mucho por hacer: de las mujeres encuestadas en los ocho países, la mitad afirmó que las leyes actuales para hacer frente al abuso o al acoso en Internet son insuficientes. En el Reino Unido y en los Estados Unidos, alrededor de 1 de cada 3 mujeres comentó que la policía no ofrecía una respuesta adecuada al abuso y al acoso en línea.



Resultados de la encuesta en línea realizada por Amnistía Internacional en ocho países sobre el porcentaje de mujeres que creen que la respuesta que ofrecen la legislación o la policía para abordar el abuso y el acoso en línea es insuficiente.

<sup>246</sup> UN Human Rights Committee, General Comment No. 31 The Nature of the General Legal Obligation Imposed on States Parties to the Covenant, 26 May 2004, CCPR/C/21/Rev.1/Add. 13, disponible en <http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=6QkG1d%2FPFPRICAqhKb7yhsjYoiCtMKoIRv2FVaVzRkMjTnjRO%2Bfud3cPvrcM9YR0iW6Txaxgp3f9kUFpWog%2FhW%2FTpKi2tPhZsbEJw%2FGeZRASjdFuuJQRnbJEaUhby31WiQPI2mLFDe6ZSwMMvmQGVHA%3D%3D> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018); *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de la ONU*, 2011, disponible en [http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_EN.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_EN.pdf) (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

<sup>247</sup> Ver Plan de Acción de Rabat sobre la prohibición de la apología del odio nacional, racial o religioso que constituye incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia, [http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat\\_draft\\_outcome.pdf](http://www.ohchr.org/Documents/Issues/Opinion/SeminarRabat/Rabat_draft_outcome.pdf)

<sup>248</sup> Azmina Dhrodia, *Unsocial Media: The Real Toll of Online Abuse against Women*, Amnistía Internacional, Medium, 20 de noviembre de 2017, disponible en <https://medium.com/amnesty-insights/unsocial-media-the-real-toll-of-online-abuse-against-women-37134ddab3f4> (consultado por última vez el 13 de marzo de 2018).

## SECCIÓN 8: SOLUCIONES

La violencia y el abuso contra las mujeres en Twitter no debería alcanzar estas proporciones. Si la empresa no cumple adecuadamente con sus responsabilidades de derechos humanos en relación con la violencia y el abuso, las mujeres continuarán sufriendo un silenciamiento en la plataforma, a menos que Twitter adopte, de manera urgente, medidas concretas y eficaces para resolver el problema.

**“Twitter va a tener que decidir si está a favor de la gente o no. Twitter tiene el poder de cambiar la forma en que las mujeres o las *femmes* vivimos el abuso, o, incluso, de evitar que estemos expuestas a situaciones de abuso en la plataforma. Después de todo, ellos son los coordinadores del espacio; ellos son quienes tienen el poder de cambiar nuestras experiencias”.**

Miski Noor, activista estadounidense de la organización Black Lives Matter

### Resumen de recomendaciones:

- Twitter debería compartir públicamente información detallada y significativa acerca de la naturaleza y de los niveles de violencia y abuso que tienen lugar en su plataforma, tanto contra las mujeres y como contra otros grupos. Además, debería informar de qué manera la empresa responde a este problema.
- Twitter debería mejorar sus mecanismos de denuncia para asegurarse de que se apliquen de manera sistemática, y debería brindar una respuesta más adecuada a los reclamos por situaciones de violencia y abuso.
- Twitter debería proporcionar mayor claridad acerca de cómo interpreta e identifica los comportamientos de violencia y abuso en la plataforma, y el modo en que gestiona las denuncias de dichos abusos.
- Twitter debería implementar medidas mucho más proactivas para educar a sus usuarios y generar conciencia sobre las funciones de seguridad y privacidad en la plataforma, de manera de ayudar a las mujeres a crear una experiencia más segura y menos tóxica en Twitter.

Amnistía Internacional le pide a Twitter que adopte las siguientes medidas:

1. **Que publique datos significativos acerca del modo en que la empresa gestiona los casos de violencia y abuso. A tal fin, se deberá detallar lo siguiente:**
  - La cantidad de denuncias de conductas abusivas o perjudiciales que Twitter recibe por año. Se deberá indicar cuántas de esas denuncias corresponden a comportamientos que incitan al “odio contra una raza, religión, género u orientación”, “acoso selectivo” y “amenaza de violencia o daños físicos”. Asimismo, Twitter deberá difundir específicamente estas cifras en relación con cuentas verificadas en la plataforma.

- De las denuncias de abuso mencionadas anteriormente, se deberá indicar la cantidad de denuncias que se haya identificado que violan las directrices de Twitter y la cantidad de denuncias que se haya identificado que no violan dichas directrices, ambas desglosadas por año y por categoría de abuso. Asimismo, Twitter deberá difundir específicamente estas cifras en relación con cuentas verificadas en la plataforma.
- La cantidad de denuncias que Twitter recibe por año para las que la empresa no brindó ninguna respuesta, desglosada por cada categoría de abuso informada.
- El tiempo promedio que deben destinar los moderadores a responder a las denuncias de abuso en la plataforma, desglosado por cada categoría de abuso informada. Asimismo, Twitter deberá difundir específicamente estas cifras en relación con cuentas verificadas en la plataforma.
- La cantidad de usuarios que han presentado denuncias contra determinadas cuentas en la plataforma, así como la cantidad de usuarios que han sido motivo de denuncias en Twitter, desglosadas por categoría de abuso.
- La información enumerada en esta lista deberá compartirse de manera sencilla y accesible en la plataforma.

**2. Que mejore los mecanismos de denuncia, por ejemplo, mediante las acciones que se proponen a continuación:**

- Asegurar que las decisiones de restringir ciertos contenidos cumplan con lo dispuesto por el derecho internacional de derechos humanos y normas afines, y que sean transparentes y estén sujetas a un mecanismo efectivo de apelación.
- Añadir una pregunta opcional a los usuarios que reciban una notificación acerca del resultado de toda denuncia presentada, a fin de que respondan si están satisfechos o no con la decisión de Twitter. Twitter deberá compartir y publicar estas cifras de forma anual, desglosadas por categoría de abuso.
- Brindar a los usuarios la opción de proporcionar una descripción del contexto sujeta a un determinado límite de caracteres, a fin de que los moderadores puedan comprender los motivos de la denuncia por violencia y abuso. Twitter deberá evaluar la satisfacción de los usuarios con las denuncias en las que se añadió una descripción del contexto y con aquellas en las que no se añadió dicha descripción.
- Brindar orientación clara a todos los usuarios sobre cómo apelar cualquier decisión relacionada con las denuncias de abuso y establecer de forma inequívoca en sus políticas cómo funcionará el proceso de apelación.
- Compartir información con los usuarios que hayan presentado una denuncia de abuso y violencia, poniendo a disposición enlaces y recursos de apoyo, además de sugerencias, para lidiar con los efectos negativos o perjudiciales de los abusos.
- Crear campañas públicas y generar conciencia entre los usuarios respecto del impacto perjudicial sobre los derechos humanos de vivir situaciones de violencia y abuso en la plataforma, en especial cuando se trata de comportamientos de violencia y abuso dirigido a las mujeres u otros grupos marginados. Esta acción deberá incluir enviar una notificación/mensaje a los usuarios que Twitter identifique que han violado sus reglas para advertirlos sobre el efecto de silenciamiento y el daño a la salud mental que sus ataques de violencia y abuso pueden generar en el destinatario de las agresiones.
- Notificar a los usuarios que Twitter identifique que han violado sus reglas cuando la conducta de dichos usuarios también pudiera constituir una violación de la legislación nacional del país.
- Diseñar campañas públicas en Twitter para fomentar el uso de los mecanismos de denuncia en nombre de otras personas que estén viviendo situaciones de violencia y abuso en la plataforma. Esta acción servirá para promover y reiterar el compromiso de Twitter de poner fin a los comportamientos de violencia y abuso en la plataforma. Asimismo, ayudará a reconocer la carga emocional que puede tener el proceso de denuncia para los usuarios a quienes está dirigido el abuso.
- Compartir y publicar la cantidad de apelaciones recibidas en relación con las denuncias de abuso, y la cantidad de denuncias que se desestimaron por medio de este proceso, desglosadas por categoría.



**3. Que brinde más claridad acerca de cómo se gestionan las denuncias, por ejemplo, mediante las acciones propuestas a continuación:**

- Compartir ejemplos específicos de violencia y abuso que Twitter no tolerará en su plataforma para demostrar y comunicar a los usuarios el modo en que la empresa pondrá en práctica sus políticas.
- Compartir con los usuarios la manera en que los moderadores determinan las sanciones correspondientes cuando se identifican cuentas de usuarios que violan las reglas de Twitter.
- Compartir y publicar la cantidad de moderadores de contenido que Twitter emplea, desglosada por región y por idioma.
- Difundir cómo se capacita a los moderadores para que puedan identificar los comportamientos de violencia y abuso contra los usuarios sobre la base de su género y de su identidad. Asimismo, informar cómo se capacita a los moderadores sobre las normas internacionales de derechos humanos y la responsabilidad de Twitter de respetar los derechos de los usuarios en la plataforma, incluido el derecho de las mujeres de expresarse libremente en Twitter, sin miedo a estar expuestas a situaciones de violencia y abuso.

**4. Que mejore las funciones de seguridad y privacidad, por ejemplo, mediante las siguientes acciones:**

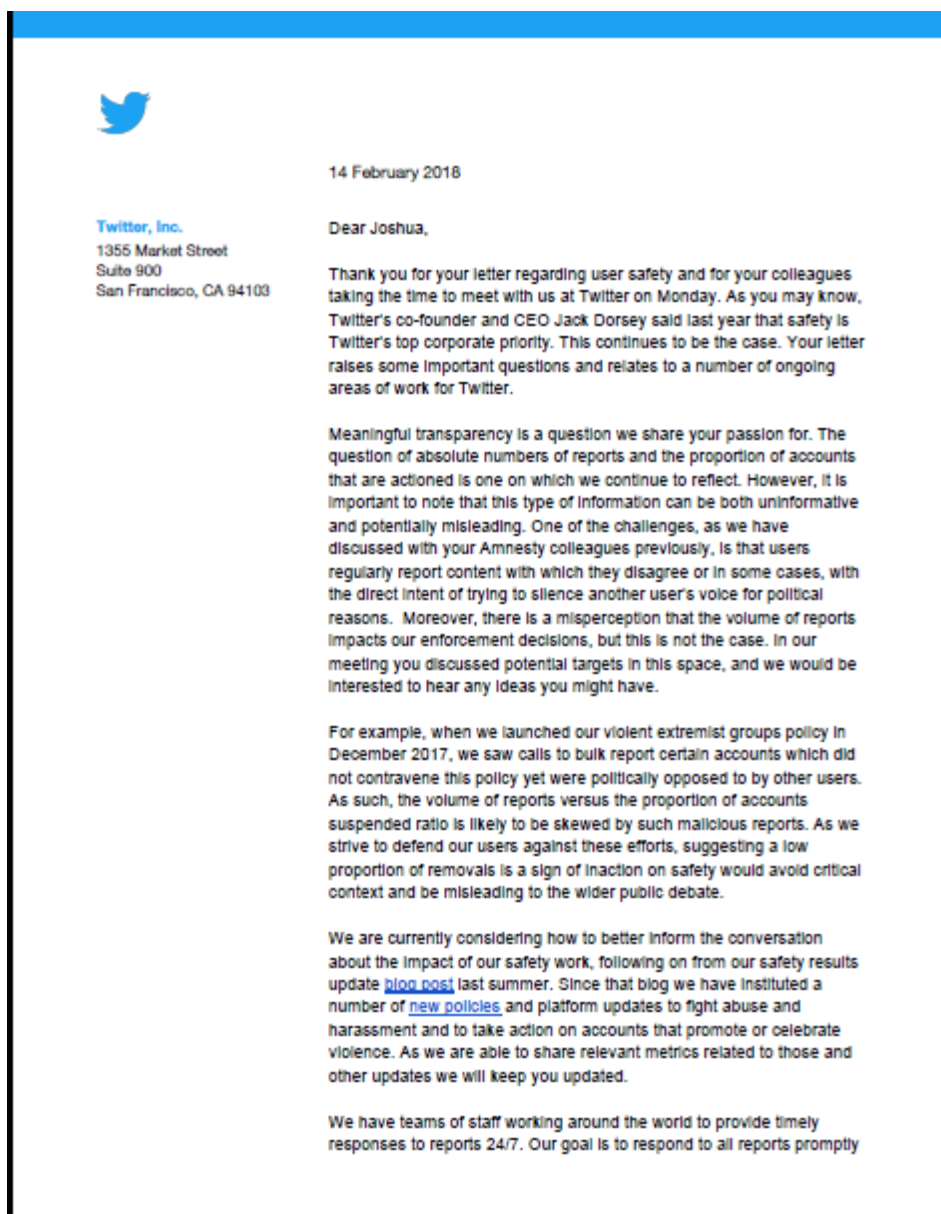
- Crear campañas públicas y generar conciencia en Twitter sobre las distintas funciones de seguridad que los usuarios pueden activar en la plataforma. Dichas campañas podrían difundirse entre los usuarios por medio de diversos canales, como publicaciones promocionadas en los *feeds* de Twitter, correo electrónico y notificaciones dentro de la aplicación, a fin de incentivar a los usuarios a usar las diversas herramientas de seguridad.
- Ofrecer información y asesoramiento personalizados según la actividad del usuario en la plataforma. Por ejemplo, compartir sugerencias útiles y orientación sobre la configuración de privacidad y seguridad cuando los usuarios hagan una denuncia por haber recibido mensajes de violencia y abuso. Las recomendaciones deberían ser específicas en función de cada categoría de abuso que denuncien los usuarios. Por ejemplo, si una persona denunció un caso de acoso selectivo, se le podrían sugerir formas de protegerse a sí misma contra las cuentas falsas.
- Comunicar claramente todo riesgo asociado con el uso de las funciones de seguridad, junto con las formas prácticas de mitigar esos riesgos. Por ejemplo, si se les indica a los usuarios cómo silenciar las notificaciones de las cuentas que no siguen, se deberá explicar el riesgo de no enterarse de ninguna de las amenazas que provengan de las cuentas silenciadas. Asimismo, se deberán ofrecer formas prácticas de mitigar tales riesgos, como, por ejemplo, pedirle a un amigo que supervise la cuenta de Twitter del usuario afectado.
- Brindar herramientas que hagan que sea más sencillo para las mujeres evitar las conductas de violencia y abuso, como una lista de palabras clave relacionadas con agravios o insultos sobre la base del género u otros rasgos de la identidad, de manera que los usuarios puedan seleccionar estas palabras al activar la función de filtros. Podría haber una función adicional que permita a los usuarios compartir fácilmente con otras cuentas de Twitter las palabras clave de sus listas de palabras silenciadas.

**Amnistía Internacional hace un llamado a los Estados para que tomen las siguientes medidas:**

- Promulgar e implementar leyes adecuadas en materia de violencia y abuso contra las mujeres en Internet, que incluyan, cuando corresponda, sanciones penales—de conformidad con el derecho internacional de los derechos humanos y las normas relacionadas—.

- Priorizar e invertir lo suficiente en la generación de capacidad y formación de organismos de cumplimiento de la ley en relación con la legislación relevante, la igualdad de género, los efectos negativos de la violencia y el abuso en línea, y las prácticas recomendadas para brindar apoyo a quienes hayan vivido actos de violencia y abuso en Internet.
- Invertir lo necesario en campañas públicas para generar conciencia acerca de la violencia y el abuso en línea, así como en campañas públicas para promover la igualdad de género y luchar contra los estereotipos basados en el sexo y el género.
- Los gobiernos deben asegurarse de contar con un programa exhaustivo de educación sobre sexualidad/sexo y relaciones que aborde el tema de los estereotipos de género y sexo en Internet, y deben capacitar a los maestros para impartir dicha educación.
- Invertir en servicios públicos especiales para las mujeres que hayan vivido casos de violencia y abuso en línea.

# ANEXO I: CARTA DE TWITTER A AMNISTÍA INTERNACIONAL (14 DE FEBRERO DE 2018)



and we are investing in the teams and technology required to make even more progress. For example, by leveraging technology we are able to take action on ten times the number of abusive accounts every day compared to the same time last year. This combination of technology and staff now embedded into our safety approach allows us to scale our efforts more quickly. We continue to consider how we can better inform our users and stakeholders on our safety efforts.

Our review teams are empowered to use their judgement and take appropriate action on accounts that violate our rules. This can involve requiring a user to confirm a phone number, delete a specific Tweet, placing their account in a locked time-out, or permanent suspension. This range of enforcement approaches allows us to respond proportionately and retain the ability to immediately remove those whose behaviour warrants it. As part of this process the teams take into account important and relevant context, for example considering any previous activity taken, while evaluating the severity and nature of the breach.

We use technology to supplement this process and our approach is showing positive signs of improving behaviour. Accounts that demonstrate abusive behavior are now limited for a time and told why. Accounts that we put into this period of limited functionality generate 25% fewer abuse reports, and approximately 65% of these accounts are in this state just once.

You are right to highlight the need for cultural sensitivity and awareness across our safety organization. We recognize that diverse perspectives matter and it is of critical importance that our teams have training and understanding of human rights issues and how they intersect with content on the platform.

With respect to privacy, we do not currently require users to disclose their gender as part of using a Twitter account. Our approach to privacy is one of privacy-by-design, including data minimization when it comes to the collection of personal information, an approach which we hope Amnesty supports. However, we are well aware that ensuring our teams are taking into account gender-based nuance in behavior is essential. Every agent handling abuse reports receives in-depth trainings around the nuanced ways historically marginalized groups are harassed, intersectionality, and the impact that abuse online has on people's everyday lives, across a range of issues.

Furthermore, our Trust and Safety Council encompasses organizations from around the world with an extremely broad range of expertise and knowledge. We share a variety of information with members, sometimes with a small group based on a specific subject matter, for example suicide prevention, and other topics we may share with the full Council.

The feedback we receive is incorporated at the highest levels of our decision making processes. We continue to consider new members, particularly from areas of the world where Twitter is more recently being used.

The Council's impact is highlighted in a [blog](#) published outlining the policy development process, published in October 2017, where we explain how we seek the council's views ahead of decisions being made on policy changes. While we do not always take every piece of feedback onboard and, in some circumstances members do not share the same perspective, it is an invaluable part of our safety effort.

With regard to 'fake' accounts, there are a number of issues here. Firstly, Twitter does not require the use of a legal identity or name. This allows journalists and human rights activists, as well as citizens of oppressive regimes and members of vulnerable groups, to express themselves around the world every day. We prohibit accounts that impersonate another person or organization, but do allow parody accounts.

We will take action on any account that breaks our rules irrespective of the state of the identity of the account.

You are correct to highlight that there are repeat offenders who create new accounts after being suspended for violations. We continue to invest in technology and tools to spot these individuals and our new systems removed twice the number of these types of accounts between April and July 2017. Overall, as of December 2017, we are identifying and challenging 6.4 million suspicious accounts per week.

With regard to machine learning, this is one of the areas of greatest potential for tackling abusive users. We announced last year that our team has also been working on identifying and collapsing potentially abusive and low-quality replies so the most relevant conversations are brought forward. These Tweet replies will still be accessible to those who seek them out. We are also using machine learning to bolster our approach in a number of areas, from better prioritising report signals to identifying efforts to circumvent suspensions.

Our approach to policy development involves a number of processes that ensure we carefully consider the impact. We posted [a blog](#) last year that detailed the process of making policy changes. We work with external partners and internal stakeholders to evaluate issues and potential impact of any changes. Specifically we consider the impact on free expression, both from the perspective of voices being silenced by others, and where the boundaries on any limitations on speech should fall. Our Trust and Safety Council is an invaluable part of this process but we are always looking for insight from a range of voices, from users

to organisations with specific expertise.

Where these processes identify potential issues, or issues arise following any changes, we ensure that such impacts are either mitigated, reversed or properly acknowledged and explained.

In 2015, Twitter [introduced the ability](#) for users to generate a single email, following a report of a violent threat, with the information required for law enforcement in one place. This includes details on how information can be requested as part of any subsequent investigation. We respond to such requests every day and you can read more about the process [here](#). We take the responsibility to protect the privacy of our users while interacting with law enforcement with due legal process seriously.

Our [Transparency Report](#) details where and how often we produce information to law enforcement agencies.

As you can appreciate, our strongest tool to promote our tools and safety updates to our users is directly through Twitter, often utilizing tools not commercially available - for example, emailing our users or prompting them to review something upon opening the Twitter app. Accordingly, we may not need to spend money to reach our users in the way a brand would. Ensuring our users are aware of our rules and tools is a key objective for us and one that we have recently

These are complex issues and face different challenges according to the unique characteristics of each platform, as I expect will be highlighted by other platforms in response to your questions. We are committed to doing more to protect the voice of our users and in 2018 will redouble our efforts to make Twitter a safe place for free expression.

Twitter admires and supports the work that Amnesty International performs around the world in the field of human rights and we value our partnership with your organization.

We look forward to discussing these issues with you further. As always, we would be happy to meet your team to discuss safety-related issues, ongoing research, and future plans.

Best wishes,



Vijaya Gadde  
General Counsel

# ANEXO II: CARTA DE TWITTER A AMNISTÍA INTERNACIONAL (15 DE MARZO DE 2018)



Sherif El-Sayed Ali  
Director, Global Issues and Research  
Amnesty International  
International Secretariat  
Peter Benenson House  
1 Easton Street  
London WC1X 0DW  
United Kingdom

15 March 2018

Dear Sherif,

Thank you for taking the time to talk with me yesterday afternoon.

As I outlined in our conversation, we do not believe that the findings of your upcoming report about Twitter and violence against women adequately reflect our engagement with Amnesty International on this important issue, including our extensive written reply and a meeting with our General Counsel.

I note your assurances that the report itself is fair and reflects the significant progress we have made to enhance the safety and security of all users. However, the wording and tone of the findings you have shared raises concern on our part about whether that progress and commitment is indeed reflected in the report. It is disappointing that you have declined to share the full draft report and enable us to offer a meaningful reply and, more importantly, an opportunity to engage constructively towards finding solutions to a challenge that is experienced across all online platforms and society at large.

Twitter is an open platform and often holds a mirror up to human behaviours - both the good and the bad. Twitter cannot delete hatred and prejudice from society, however we do remain committed every day to building on the major steps we have already taken to make Twitter safer.

**Abuse and hateful conduct directed at women, including direct threats of violence, and harassment, are prohibited on Twitter.** We have made more than 30 individual changes to our product, policies and operations in the past 16 months, all with the goal of improving safety for everyone. We now take action on 10 times the number of abusive accounts as the same time last year. Our policy, product and engineering teams continue to work collaboratively to find ways to innovate to protect our users and enhance their experience, particularly as those in our society intent on harm find new ways to hurt and abuse. We are also hiring a Director of Social Science research, to better explore opportunities to improve behaviour and partner with outside academics and leading organisations.

Twitter International Company	One Cumberland Place Fenian Street Dublin 2, D02 AX07 Ireland	Registered Number 503351	Directors L. O'Brien, R. O'Shea, V. Gadde (US)
-------------------------------	--	-----------------------------	---

In recent months, we have seen extraordinary engagement supporting women on Twitter. The rise of movements like #MeToo, #WomensMarch, and #PositionOfStrength are testimonies to the power of Twitter as a platform for women and their allies to share stories, offer support, and organize to advocate for change and growth. Twitter has been proud to support these initiatives, and we would expect that your report notes these movements, their real-world impacts, and our corporate support for their work.

Everyone has a part to play in building a more compassionate, empathetic, and resilient society. Twitter works with organisations around the world to highlight and reinforce what civil, healthy online engagement looks like, to publicise and encourage use of our safety tools, and to stress the importance of reporting breaches of our rules so we can take action. In an effort to meet an industry-leading level of transparency, we have opened up a process to request proposals from experts to join an initiative to promote a healthy public sphere and to assess the state of public discourse on our platform. It is important to note that our public API is accessible to all; this is not true of most other technology companies.

On behalf of the company, our global policy team partners with human rights organisations around the world. Twitter has stood up to nation states, consistently refused unfounded requests for user data, sued the U.S. government, partnered with the U.N. as part of our Data for Good initiatives, and funded and supported women's rights organisations worldwide. Despite the fact that it often presents reputational challenges, we stand proudly by our commitment to anonymity and have a strong track record of countering efforts to surveil and undermine those who use our platform to shine a light on human rights abuses.

Twitter doesn't claim to have all the answers. Indeed, in March our CEO Jack Dorsey stated this during a live Periscope in which he openly and transparently addressed many of these challenges. However, we are a passionate and committed group of people who believe in the power of the platform but understand also that it often reflects the worst as well as the best of society. We know we have a road to travel and that it is unlikely that we will ever reach a position where we can guarantee to prevent any single person from experiencing abuse on our platform. However, we are energised and motivated by the challenge and as committed as ever to doing right by our users, particularly as we reach inflection points around the rights of women and as the world deals with the increasingly polarised state of national and supranational politics.

We are always open to learning from the experience and research of others. In particular, we will be attentive to Amnesty's recommendations on how we, and other Internet companies, can and should address the challenge of online abuse and violence against women and others. We will also welcome your insight into how we can meaningfully measure progress. As I explained yesterday, raw data around numbers of reports received or reports actioned is not informative as reporting tools are often used inappropriately or even sinisterly to undermine political viewpoints or to flag disagreement. At Twitter we are working to find a way in which we can offer more transparency at the user level but also at a macro level so we can have real and constructive conversations about the extent of the problem and ensure that we are finding sustainable solutions. Your proposals in this respect will be greatly appreciated.

The assertion that Twitter is consciously unengaged on these issues is flagrantly unrepresentative of the facts, the ethos of this team, and the core mission of Twitter as a company.

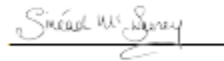
---

Twitter International Company	One Cumberland Place Fenian Street Dublin 2, D02 AX07 Ireland	Registered Number 503351	Directors L. O'Brien, R. O'Shea, V. Gadde (US)
-------------------------------	--	-----------------------------	---



While we deeply respect Amnesty International's mission and work around the world, we cannot help but feel disappointed at the tenor of the findings you have shared with us. They do not take account of the substantial company-wide work we have done to protect and promote the voices of women on Twitter, and to offer better structural support to all of our users. We should all aspire to a meaningful conversation in which we can be held to account for our work while learning from your expertise and insights. It is a matter of significant regret to us that this is not the path that Amnesty International has chosen on this occasion, and we hope that our future engagements can be more productive and constructive, as we all seek to solve a complex societal problem.

Yours sincerely,



Sinéad McSweeney  
VP, Public Policy and Communications, EMEA

Twitter International Company	One Cumberland Place Fenian Street Dublin 2, D02 AX07 Ireland	Registered Number 503351	Directors L. O'Brien, R. O'Shea, V. Gadde (US)
-------------------------------	--	-----------------------------	---



**AMNISTIA INTERNACIONAL  
ES UN MOVIMIENTO  
GLOBAL  
POR LOS DERECHOS  
HUMANOS.  
CUANDO UNA PERSONA  
ES VÍCTIMA DE LA  
INJUSTICIA,  
NOS AFECTA A TODOS.**

CONTÁCTANOS



[info@amnesty.org](mailto:info@amnesty.org)



+44 (0)20 7413 5500

PARTICIPA EN EL DEBATE



[www.facebook.com/AmnestyGlobal](https://www.facebook.com/AmnestyGlobal)



[@Amnesty](https://twitter.com/Amnesty)

# #TOXICTWITTER

## VIOLENCIA Y ABUSO CONTRA LAS MUJERES EN INTERNET

Twitter es una plataforma de redes sociales utilizada por cientos de millones de personas en todo el mundo para debatir, conectarse y compartir información. Desde mujeres de alto perfil dedicadas a la política, periodistas, activistas, escritoras y blogueras hasta mujeres que solo quieren saber lo que sucede a su alrededor, Twitter es una herramienta poderosa donde las mujeres pueden establecer conexiones y expresarse. De hecho, la empresa se autoproclama un lugar donde “cada voz tiene el poder de generar un cambio en el mundo”. Pero para muchas mujeres, Twitter es una plataforma donde se permite que proliferen continuamente la violencia y el abuso de género y, a menudo, nadie se hace responsable. Al no investigar adecuadamente ni responder con transparencia a las denuncias por violencia y abusos en línea, Twitter no está cumpliendo con su responsabilidad de respetar los derechos de las mujeres. La violencia y el abuso que viven muchas mujeres en la plataforma vulnera su derecho a expresarse con igualdad, libremente y sin miedo. En vez de fortalecer las voces de las mujeres, la violencia y el abuso que viven en Twitter hacen que se autocensuren en sus publicaciones, limiten sus interacciones y, en algunos casos, abandonen Twitter por completo. En este momento bisagra en el que las mujeres de todo el mundo están usando su poder colectivo para expresarse y amplificar su mensaje a través de las redes sociales, la falta de acción de Twitter para garantizar el respeto por los derechos humanos y hacer frente a la violencia y el abuso no contribuye a que las mujeres usen su voz para “generar un cambio en el mundo”, sino que las empuja hacia una cultura del silencio.