



Basta de violencia: derechos de las mujeres y seguridad en línea

Buenas preguntas sobre violencia relacionada con la tecnología

Namita Malhotra

Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC)

Marzo 2015



Ministry of Foreign Affairs

Esta investigación forma parte del proyecto de APC "Basta de violencia: derechos de las mujeres y seguridad en línea", financiado por el Ministerio de Asuntos Exteriores de los Países Bajos (DGIS), y en base a una fuerte alianza con socios de siete países: Bosnia y Herzegovina, Colombia, República Democrática del Congo, Kenia, México, Paquistán y Filipinas. Para mayor información visite GenderIT.org y iDominemos la tecnología!

Más información sobre la investigación en www.genderit.org/es/violenciaexplorandosoluciones

Introducción

1. ¿Qué es violencia contra las mujeres relacionada con la tecnología o mediada por la tecnología?

La Declaración sobre la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (DEVAW por su sigla en inglés) de las Naciones Unidas define violencia contra la mujer como "todo acto de violencia basado en la pertenencia al género femenino que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la vida privada"¹. Esta definición incluye la violencia dentro de la familia, en la comunidad, y la violencia perpetrada o tolerada por el estado, dondequiera que ocurra. La Recomendación General 19 de la Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra la Mujer (CEDAW)² considera a la violencia contra las mujeres como una forma de "discriminación" que los estados firmantes de la Convención están obligados a enfrentar y eliminar.

La violencia contra las mujeres (VCM) relacionada con la tecnología entra dentro de esta definición de violencia pero está mediada a través del teléfono, internet, redes sociales, etc. Se trata de actos o comportamientos que causan daño o sufrimiento, tanto mental como físico y que, cada vez más, forman parte de la experiencia de violencia de las mujeres, así como de sus interacciones en línea. En un estudio realizado por el Programa de derechos de las mujeres de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) en Bosnia y Herzegovina, Colombia, Kenia, República Democrática de Congo (RDC), México, Paquistán y Filipinas³ las instancias halladas de VCM relacionada con la tecnología fueron las siguientes:

- Tomar y/o subir y distribuir fotos y/o videos íntimos sin consentimiento: la mujer accedió a que se tomaran las fotos para uso privado, pero no dio su consentimiento para que se compartieran en línea; la niña/mujer no sabía que estaba siendo filmada durante un acto sexual, luego el video fue publicado y distribuido en línea.
- Alterar fotos/videos y publicarlos en sitios de pornografía: una foto del rostro de la mujer adjuntada al cuerpo desnudo de otra y luego subida a sitios de pornografía y etiquetada con la profesión y la ciudad de residencia de la mujer.
- Acoso: la mujer recibe mensajes de texto insultantes; recibe comentarios y mensajes en línea que usan insultos sexualizados.
- Acecho: monitoreo en línea de las actividades.
- Extorsión/amenazas: una niña recibe mensajes que la instan a tener relaciones sexuales o su familia sufrirá daño; una mujer recibe amenazas de que sus fotos íntimas serán publicadas a menos que vuelva a tener una relación con el perpetrador.

¹ www.acnur.org/t3/fileadmin/scripts/doc.php?file=t3/fileadmin/Documentos/BDL/2002/1286

² www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/recommendations/recomm-sp.htm

³ Entre abril de 2013 y junio de 2014, APC llevó adelante en varios países el proyecto de investigación "Basta de violencia: derechos de las mujeres y seguridad en línea", con el propósito de explorar la aptitud y efectividad de los recursos legales nacionales y de los mecanismos y políticas de reparación de las empresas para enfrentar la VCM relacionada con la tecnología. Este artículo se basa en los informes finales de ese proyecto.

- Acceder y/o divulgar información privada: intrusión en cuenta de correo electrónico, intrusión en cuenta de red social y envío de mensajes a contactos sin que la mujer lo sepa, filtrar documentos e información privada al público.
- Creación de perfiles falsos/robo de identidad: un perfil que contiene el nombre y la foto de la mujer pero con descripciones derogatorias como "stripper", "probadora de preservativos" y "prostituta profesional".
- Discurso que incita al odio: convoca a asesinar, violar a las mujeres.
- Pornografía infantil: niñas forzadas a posar desnudas y realizar actos sexuales usando video-chat.
- Violación/violencia sexual: mujeres obligadas a tener relaciones sexuales⁴.

La VCM relacionada con la tecnología infringe el derecho de las mujeres a la autodeterminación y a su integridad física. Afecta a la capacidad de las mujeres para moverse libremente, sin miedo a ser vigiladas. Les niega la oportunidad de crear sus propias identidades en línea, y a desarrollar y participar de interacciones sociales y políticas significativas.

2. “La VCM relacionada con la tecnología no es un delito grave. Se deberían tratar otros problemas de derechos antes de tomarla en consideración para modificar las leyes”

Resulta claro que la VCM relacionada con la tecnología abarca un rango de comportamientos y acciones invasivos de la privacidad y la autonomía corporal. Pero como estos delitos utilizan medios tecnológicos, a menudo no se toman en serio. Esto es más frecuente en países donde existe una cultura de la impunidad y donde los casos de violación y ataque sexual rara vez se denuncian y se llevan a la justicia. En estas circunstancias, los incidentes de VCM relacionada con la tecnología resultan doblemente trivializados y en esto juegan un papel factores como clase, casta, etnia y raza.

Si la VCM se toma con seriedad en la cultura jurídica y social, entonces necesariamente incluirá los delitos de acoso, hostigamiento, voyerismo, etc. cuando están mediados por la tecnología. *La violencia relacionada con la tecnología existe en un continuo, y las amenazas que a menudo se consideran “meramente virtuales” pronto se traducen en violencia física y amenazas a la vida y la seguridad de las personas.* Un error común es que la prevención y la reparación debe ser concomitante con el delito: esto significa que si el acoso u hostigamiento ocurren en línea deberían tratarse en línea o sólo a través de medios tecnológicos. En los hechos sería preferible abordar correspondientemente el nivel de gravedad de la amenaza proferida; por ejemplo, una orden de restricción contra alguien que amenaza con violencia o ataque sexual sería más efectiva que bloquear su teléfono o cerrar su cuenta cuando puede abrir una nueva con facilidad.

La percepción suele ser que la violencia que tiene lugar en línea no es "real" y por lo tanto es menos perjudicial. Otra percepción es que si la violencia no es física, entonces no es tan lesiva. Sin

⁴ Women’s Legal and Human Rights Bureau, Inc. (2015). *From impunity to justice: Domestic legal remedies for cases of technology-related violence against women*. APC. www.genderit.org/node/4268

embargo, la crueldad mental y la violencia psicológica están reconocidas en las leyes internacionales y en la mayoría de las jurisdicciones nacionales. La DEVAW de las Naciones Unidas reconoce toda clase de violencia: "daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico". Sin embargo, en determinados contextos, como aquellos en donde la VCM es endémica (Paquistán) o donde las estructuras regulatorias están colapsadas y se imponen regímenes corruptos y opresivos (Colombia), estos factores influyen para que la VCM relacionada con la tecnología sea aun menos considerada.

Los incidentes de VCM relacionada con la tecnología también aumentan por el uso creciente de tecnología que puede exacerbar las estructuras patriarcales ya existentes y la opresión heteronormativa⁵. En la mayoría de los países es necesaria una revisión de todas las leyes que se refieren al ataque sexual, la violencia sexual y el acoso. Si se toma en consideración la experiencia de las mujeres y otras personas vulnerables por razones de género o sexualidad, entonces deberían enumerarse y tipificarse en la ley todas las formas de violencia, incluyendo aquellas mediadas o relacionadas con la tecnología.

3. ¿Por qué la policía, los juzgados y otros sistemas administrativos no toman seriamente la VCM relacionada con la tecnología?

En países donde existe la posibilidad de presentar denuncias por VCM relacionada con la tecnología debido a la entrada en vigor de nueva legislación o a antiguas leyes sobre difamación y obscenidad, a menudo las denuncias resultan trivializadas. Cuando las mujeres presentan una denuncia ante la policía, esta puede ser descortés o displicente. Cuando expresan su preocupación a las autoridades, a veces hasta es difícil lograr una denuncia policial debido a que autoridades no reconocen las amenazas y el acoso en línea como VCM o posibles delitos. A esto se agrega el estigma social de hacer este tipo de denuncia, la desaprobación de la familia y la comunidad, y con frecuencia una desconsideración de la privacidad de la denunciante tanto por los medios de comunicación como por la policía. La cultura heteropatriarcal⁶ que no valora la autonomía o soberanía de las mujeres y otras personas vulnerables, como las personas transgénero o intersexuales, necesita combatirse mediante la concientización, cambios en las leyes y otras herramientas.

⁵ La heteronormatividad es la creencia de que las personas se dividen en géneros distintos y complementarios (hombre y mujer) con roles naturales en la vida. Afirma que la heterosexualidad es la única orientación o norma sexual y establece que las relaciones sexuales y maritales son las más (o únicas) apropiadas entre personas de distinto sexo. En consecuencia, una visión "heteronormativa" es la que implica el encuadramiento del sexo biológico, la sexualidad, la identidad de género y los roles de género. Fuente: es.wikipedia.org/wiki/Heterosexualidad_obligatoria

⁶ El heteropatriarcado asegura el derecho de acceso del hombre sobre la mujer. Las relaciones de las mujeres – personales, profesionales, sociales, económicas – se definen por la ideología de que la mujer es para el hombre. El heteropatriarcado significa hombres que dominan y vacían de aptitudes a las mujeres en varias formas, desde el ataque franco hasta el cuidado paternalista, y mujeres que devalúan (por necesidad) los lazos femeninos. El heteropatriarcado normaliza el dominio de una persona y la subordinación de la otra. La lógica del heteropatriarcado incluye la invisibilidad de lesbianas, la construcción y tolerancia de la violencia masculina dominante, junto con la intolerancia de la violencia de las mujeres contra los abusadores o culpar a la víctima "femenina". Fuente: Hoagland, S. (2003). Heteropatriarchy. In Code, L. (Ed.), *Encyclopedia of Feminist Theories*. New York: Routledge.

Otra falacia es que la VCM relacionada con la tecnología sólo impacta en las mujeres de la elite. Un equipo de trabajo contra la trata de personas en Filipinas investigó una red de pornografía infantil en una pequeña localidad costera, donde los adultos, incluidos los padres, forzaban a las niñas a posar delante de webcams. Filipinas es uno de los países de Asia con mayor igualdad de género y el quinto en el mundo; sin embargo existen incidentes de pornografía de venganza y pornografía explotadora que tienen como objetivo mujeres y niñas vulnerables debido a la pobreza. Aún en pueblos remotos de Paquistán y México hubo casos de filtración de videos íntimos y otras clases de VCM relacionada con la tecnología.

La pobreza y la falta de seguridad social tornan más difícil el acceso a los sistemas de justicia, y a su vez más difícil que quienes viven fuera de las ciudades, con acceso limitado a la tecnología y fuera de los círculos de privilegio, accedan a la justicia por VCM relacionada con la tecnología. A través de todo el Sur global existe violencia y explotación de quienes son más vulnerables, junto con una cultura de impunidad y poder masculino, que requiere marcos legales más fuertes para proteger a las personas en riesgo.

4. ¿Sólo las mujeres son "víctimas" o sobrevivientes de violencia relacionada con la tecnología? ¿Qué ocurre con otras personas excluidas de lo convencional o que son vulnerables, por ejemplo, personas transgénero, minorías o grupos étnicos?

En la mayoría de los países resulta esencial una ley específica referida a la VCM relacionada con la tecnología debido a que las mujeres enfrentan diariamente violencia y acoso en sociedades heteropatriarcales y debido a la impunidad del poder masculino ante la ley. Esta vulnerabilidad a la violencia estructural y la exclusión no se limita a las mujeres, sino que también es parte de la experiencia de las personas transgénero e intersexuales, e incluso de minorías y grupos étnicos que se encuentran en relaciones de gran desigualdad con quienes ocupan posiciones de poder o autoridad (por ejemplo, los tibetanos en China, los dalits en India, etc.). Para estas minorías y grupos étnicos deberían existir disposiciones adicionales específicas que protejan del discurso que incita al odio y de los crímenes de odio.

En relación a la violencia de género mediada por la tecnología es necesario ampliar la categoría de personas vulnerables para incluir a las mujeres y personas transgénero e intersexuales. También se debería proteger a la infancia, pero ya existen protocolos específicos de Naciones Unidas sobre pornografía infantil y trata de menores y sobre el acceso de niños/as a material sexual.

Las personas transgénero e intersexuales enfrentan transfobia, acoso y violencia que deben tenerse en cuenta en la formulación de leyes que aborden el ataque sexual y la violencia mediada por la tecnología. A menudo las personas transgénero padecen intimidaciones, hostigamiento y miedo, en línea y en la vida cotidiana. Un reciente ejemplo de acoso fue la edición de páginas wiki para señalar a figuras públicas o famosas⁷ que hicieron la transición. En varios países de Asia hay o hubo una aceptación cultural y social de las personas transgénero y jurisprudencia reciente de

⁷ Sola, K. (2014, 22 agosto). Wikipedia: Transphobic Edits Came from Congressional Source. *Mashable*. mashable.com/2014/08/21/congressional-ip-address-linked-to-transphobic-wikipedia-edits

India refleja la aceptación creciente de la necesidad de programas de bienestar social para personas transgénero⁸.

La violencia contra las mujeres y las personas transgénero que está mediada por la tecnología es indicativa de los límites de la ciudadanía sexual y tecnológica – quién puede y quién no puede decidir sobre su propia vida, deseos y cuerpo, y quién puede acceder a la tecnología para sus propias necesidades en vez de estar a merced de las tecnologías del estado.

Legislación

5. En la mayoría de los países la ley sobre violencia contra las mujeres no es adecuada. ¿No deberíamos abordar primero las leyes sobre violencia sexual antes de hacerlo con la VCM relacionada con la tecnología?

Los productos relacionados con la VCM están tipificados, en su mayoría, dentro de los códigos penales y estos, por lo general, no satisfacen las provisiones establecidas en la DEVAW ni en la Recomendación General 19 de la CEDAW. En Bosnia y Herzegovina, por ejemplo, las disposiciones referidas a la VCM se encuentran en el código penal en la categoría de delitos contra la moral y la libertad sexual. Paquistán y la República Democrática de Congo (RDC) tienen leyes que contemplan la VCM dentro de las violaciones contra la modestia de la mujer y la buena moral y la moral pública, respectivamente. En Kenia y RDC, la VCM se halla dentro de las leyes contra delitos sexuales. Bajo estas leyes, la VCM está estrechamente vinculada a la moral, solamente las mujeres pueden ser "víctimas", y el ataque sexual queda restringido a la penetración peniana. Estas categorizaciones automáticamente limitan la aplicabilidad de las leyes y no reconocen las múltiples formas de violación que existen.

Algunos países, como Colombia, México y Filipinas, reconocen en sus leyes la violencia psicológica y esto, hasta cierto punto, puede abarcar la VCM relacionada con la tecnología. En otras jurisdicciones (Bosnia y Herzegovina, India) existe un reconocimiento similar de la crueldad mental o violencia psicológica pero sólo en relación a la violencia doméstica dentro de la familia y el matrimonio, por lo que no abarca casos de VCM relacionada con la tecnología cometidos por terceros que no tienen esa relación.

La VCM relacionada con la tecnología suele existir en un continuo: la mayoría de las mujeres enfrenta violencia que se extiende desde los espacios en línea a la vida real y no se limita a un dispositivo o plataforma tecnológica. Por ejemplo, el acoso y el acecho con frecuencia desembocan en violencia física o el ataque sexual queda registrado en imágenes que luego circulan en línea.

Por lo tanto, lo que se necesita es una revisión de la legislación relativa a la VCM, y esta debe incluir violencia relacionada con la tecnología pues sólo cuando así lo haga abarcará todo el rango de violencia que enfrentan las mujeres y otras personas vulnerables.

⁸ National Legal Services Authority vs. Union of India and others, 15 de abril de 2014, supremecourtindia.nic.in/outtoday/wc40012.pdf

6. ¿Cuáles son los recursos legales para enfrentar la VCM relacionada con la tecnología en distintos países?

APC realizó un estudio de la legislación existente en siete países, que comprende obligaciones internacionales y normas civiles y penales. En algunos países hay leyes específicas referidas a la VCM relacionada con la tecnología y en otros, una combinación de delitos tipificados en los sistemas penal y civil, aun cuando las disposiciones estén desactualizadas o formuladas en un lenguaje que enfatiza la necesidad de proteger la castidad o virginidad de las mujeres (ver Tabla 1).

| Tabla 1. Resumen de leyes vigentes que pueden referirse a la VCM relacionada con la tecnología ⁹ | | | | | |
|---|--------------------|---------------------------|------------|----------------|------------------|
| País | Ratificación CEDAW | Ley de igualdad de género | Ley de VCM | Ley de VCM-TIC | Recursos civiles |
| Bosnia y Herzegovina | ✓ | | | | ✓ |
| Colombia | ✓ | | ✓ | | |
| República Democrática del Congo | ✓ | | | | |
| Kenia | ✓ | | | ✓ | |
| México | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Paquistán | ✓ | | | | |
| Filipinas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

7. ¿Qué ocurre con el derecho a la privacidad que existe en muchos países? ¿Por qué no es suficiente?

Países como Filipinas, India y Myanmar reconocen el derecho a la privacidad, en general en su legislación penal, en leyes relacionadas con TIC y/o como un derecho constitucional. Más aun, la mayoría de las empresas multinacionales que ofrecen servicios en internet, como Google, Facebook y otras, contemplan estándares mínimos de protección de la privacidad.

Las feministas tienen un conflicto de larga data con la noción de privacidad expresada en términos del ámbito doméstico o el hogar, porque permite la creación de una esfera privada consagrada por la cultura y el patriarcado, dentro de la cual las mujeres a menudo son "víctimas" de violencia o se suprime su movilidad y empleo fuera del hogar. Pero al mismo tiempo, la privacidad es crucial para las sobrevivientes de VCM pues les permite acceder a información que les puede salvar la vida y tomar medidas para mantener la violencia fuera de sus vidas.

⁹ Tabla tomada de Women's Legal and Human Rights Bureau, Inc. (2015). Op. cit. No es una lista exhaustiva sino un panorama general de las leyes disponibles para casos de VCM relacionada con la tecnología. En el mapa de las leyes vigentes sólo se revisaron documentos disponibles en inglés, por lo que algunas leyes pueden no estar incluidas.

A menudo la constitución y la legislación penal de muchos países reconocen el derecho a la privacidad, por lo que este puede convertirse en un potente mecanismo para respaldar los derechos de las mujeres en el contexto de la VCM relacionada con la tecnología, en especial en relación a la "porno venganza" (explicada con más detalle más adelante).

8. ¿La VCM relacionada con la tecnología debería ser una ofensa penal o civil? ¿No podemos usar recursos civiles para abordar los cada vez mayores incidentes de VCM que usan tecnología?

La VCM relacionada con la tecnología abarca toda una gama de comportamientos y acciones y, en términos ideales, se debería contar con recursos civiles y penales. En países como Sudáfrica han surgido algunas innovaciones legales para enfrentar la VCM relacionada con la tecnología luego de extensas consultas con grupos locales de mujeres y de la sociedad civil.

En Sudáfrica, un recurso posible contra el acoso en línea se encuentra en la Ley de protección contra el acoso de 2010. De acuerdo a esta ley, las víctimas pueden solicitar una orden de protección de hasta cinco años. En este caso, la definición de acoso incluye el perpetrado tanto en línea como en la vida real, ya sea dentro de relaciones domésticas o por terceros. De la misma manera, la provincia canadiense de Nueva Escocia provee una orden de protección para casos de acoso cibernético, que incluye castigo mediante multas y confiscación de dispositivos electrónicos. El acoso cibernético es también un agravio, lo que abre la posibilidad de demandas por daños, aunque esto sólo se logra mediante un juicio civil prolongado¹⁰.

En ciertos países de Asia, sin embargo, los/as ciudadanos/as comunes no tienen acceso a las leyes civiles y penales sobre difamación, porque suelen usarse en cambio para silenciar el disenso y la libertad de prensa (Myanmar, Tailandia). Los recursos y demandas civiles suelen ser litigios largos y caros, pero en casos de VCM relacionada con la tecnología podrían usarse ciertos mecanismos de las leyes civiles y de familia. En varios estudios realizados por APC pudo verse la necesidad de abordar efectivamente los perjuicios sufridos y esto puede hacerse eliminando los materiales ofensivos u otorgando una orden de protección¹¹.

9. En mi país el sistema apenas puede tratar casos de VCM (sólo 2% de los casos de violencia terminan en condena). ¿Qué opciones le quedan a la mujer? ¿Por qué cosas deberíamos incidir?

Los hallazgos del estudio realizado por APC en siete países sobre VCM relacionada con la tecnología muestran:

- En la mayoría de los países hay necesidad de disposiciones legales específicas para delitos penales de VCM relacionada con la tecnología.

¹⁰ Nyst, C. (2014). *Technology-related violence against women: Recent legislative trends*. APC. www.genderit.org/sites/default/upload/flowresearch_cnyst_legtrend_in.pdf

¹¹ Women's Legal and Human Rights Bureau, Inc. (2015). Op. cit.

- Se necesitan recursos tanto civiles como penales.
- Las autoridades sólo tratan los delitos más "serios" o más técnicos.
- Para la policía los delitos relacionados con el género no son prioridad.
- En la mayoría de los países sólo existen proyectos de ley relacionados con el tema pero no leyes aprobadas o sus unidades de delitos informáticos no funcionan¹².

En algunos países existe una cultura de la impunidad y del poder masculino atrincherada en las instituciones del poder judicial y la policía que torna difícil perseguir la VCM. Los casos de VCM relacionada con la tecnología suelen resolverse mediante acuerdos extrajudiciales en lugar de juicios largos y corruptos (Paquistán, Filipinas). En la RDC, Bosnia y Herzegovina y Colombia, las mujeres han sufrido violaciones en masa y la impunidad sigue siendo un problema. En México, la lucha contra las drogas, la extrema violencia en todo el país y el contexto general de inseguridad invisibilizan los asesinatos de mujeres. Con políticas públicas y reformas legislativas impuestas en el nombre de la "seguridad nacional", se arriesgan aun los derechos civiles más básicos.

Una medida regulatoria o legal útil sería la corrección del lenguaje obsoleto de las leyes coloniales, en especial en la legislación penal, que enfatizan la modestia y/o castidad de la mujer. Es necesario un *cambio en este lenguaje, desde una política proteccionista hacia una que reconozca la autonomía de las mujeres y otros grupos vulnerables*, la soberanía sobre sus propios cuerpos y vidas, y el alcance pleno de su ciudadanía. Esto también permitiría otorgar legitimidad a la experiencia subjetiva de la mujer como factor esencial para determinar qué es violencia/ataque y acoso.

•

10. ¿Qué países tienen leyes específicas para enfrentar la VCM relacionada con la tecnología?

Algunos países tienen leyes específicas sobre violencia relacionada con la tecnología contra las mujeres y otras personas vulnerables: Filipinas, Nueva Escocia (Canadá), Sudáfrica, Kenia, India y Estados Unidos, entre otros.

En el estado de California se creó un nuevo delito menor de alteración del orden público que abarca los casos de pornografía de venganza. Nueva Zelanda tiene una ley de neutralidad de género (es decir, que abarca a personas de todos los géneros) que trata todas las comunicaciones digitales ofensivas mediante reparaciones civiles y penales, y establece nuevos delitos penales en casos de perjuicios graves. Filipinas enmendó la ley colonial española sobre ataque y violencia sexual en 2004 y en 2010 aprobó una ley contra el voyerismo de fotos y videos y pornografía de venganza. India incluyó algunos artículos sobre voyerismo y acecho en recientes enmiendas al código penal (ver Tabla 1).

El código penal de Bosnia y Herzegovina contiene disposiciones referidas a grabar, fotografiar o filmar a otra persona en situación íntima sin su consentimiento, o la distribución de ese material a terceros sin consentimiento. Kenia tiene una ley de delitos informáticos según la cual el uso

¹² Ibid.

impropio de sistemas de computación incluye el envío de mensajes groseramente ofensivos o de carácter indecente, obsceno o amenazador; o enviar mensajes que se saben falsos con el propósito de provocar molestias, inconvenientes o ansiedad innecesaria a otra persona. En comparación con otras leyes de igualdad de género o leyes sobre VCM, estas leyes enumeran específicamente componentes de VCM relacionada con la tecnología. El articulado de la ley penal *considera la presencia y naturaleza de las TIC para definir las acciones que busca penalizar*.

En otros países donde no existen leyes o disposiciones específicas sobre VCM relacionada con la tecnología en las leyes civiles o penales, se utilizan otros mecanismos. Por ejemplo, para perseguir la pornografía de venganza en Myanmar, se utilizan las disposiciones que castigan las publicaciones obscenas junto con las contravenciones por "ofender la modestia de las mujeres" (ambas heredadas de las leyes coloniales). Esta combinación de sanción a la obscenidad y el acoso también se usó en India antes de que la ley se enmendara para incluir casos de VCM relacionada con la tecnología.

11. ¿Qué pasos deben dar la policía y las autoridades judiciales para que una ley sobre VCM relacionada con la tecnología sea efectiva?

Para que la ley sea efectiva es necesario que la policía y las autoridades judiciales tengan más conocimiento de la VCM relacionada con la tecnología: cómo se comete y a quién se puede responsabilizar. El personal de las empresas locales e internacionales también necesita capacitación acerca de cómo tratar las denuncias. Las mujeres deben ser conscientes de que las conductas y acciones que provocan sufrimiento y daño son, en los hechos, delictivas.

En la actualidad, los casos de VCM relacionada con la tecnología se trivializan. Cuando las mujeres los denuncian ante la policía, las respuestas suelen ser descorteses o desdeñosas. Cuando las denunciadas llevan su queja a las autoridades, los casos tienden a no llegar a la denuncia policial debido a que las autoridades no reconocen el acoso y las amenazas en línea como VCM o como posibles delitos bajo el código penal. En México, por ejemplo, un fiscal público le dijo a dos sobrevivientes que no podían hacer una denuncia porque no se había cometido delito, incluso cuando está tipificado en el código penal y a pesar de las amenazas directas y la difamación que afectaban la integridad personal. En Paquistán, una sobreviviente no quiso denunciar las amenazas que recibía por temor a ser acusada de blasfemia y a que la policía simplemente le dijera "*te mereces lo que te ocurrió*".

12. ¿Qué es "pornografía de venganza"?

La "pornografía de venganza" es una violación grave de la privacidad de la mujer en la que se publican imágenes fotográficas y videos sexualmente explícitos en distintos sitios web sin su consentimiento y permiso expreso, con propósitos de extorsión, chantaje y/o humillación. En India y Filipinas, los casos de pornografía de venganza desembocaron en reformas de la ley para tipificar el voyerismo y otras modalidades de VCM relacionada con la tecnología como delitos penales, y en

Estados Unidos se considera a la pornografía de venganza como una contravención penal. En Alemania, un tribunal decidió que una persona (en el caso, una mujer) puede pedir que se le obligue a su ex amante a eliminar todas las fotografías suyas de cualquier computadora o dispositivo de almacenamiento¹³. Esto brinda a una persona algún tipo de protección contra hechos de pornografía de venganza y en términos legales le otorga mayor peso al "derecho a la personalidad" de la persona que está en las imágenes frente al derecho a la propiedad intelectual de la persona que tomó las fotografías.

De todos modos, la expresión "pornografía de venganza" es equívoca, porque lo que describe es un acto de violencia que no debe mezclarse con el contenido pornográfico. Se refiere al móvil de buscar vengarse (por lo general de una mujer) o de desquitarse del rechazo de una propuesta matrimonial, despreciar insinuaciones o poner fin a una relación, porque se la considera "fácil" o amoral, porque se la ha visto con otra persona o con alguien que no pertenece a la casta o comunidad religiosa, etc., esto es, fuera del control masculino. En varios sentidos estas razones son similares a aquellas por las que algunas mujeres son blanco de ataques con ácido en países como India y Paquistán.

13. Leyes más estrictas contra la VCM relacionada con la tecnología limitarían necesariamente la libertad de expresión, ¿verdadero o falso?

Leyes más estrictas contra la VCM relacionada con la tecnología pueden proporcionar recursos civiles y penales (la mayoría son reformas de la ley penal) a las mujeres y otras personas vulnerables que padecen acoso, hostigamiento, acecho y otras formas de violencia mediada por la tecnología que con frecuencia llegan al daño físico. Cubrirían casos de filtración deliberada de imágenes íntimas y "operaciones de intrusión" que violan la privacidad de la persona. La forma en que se redactan estas leyes y la tarea de los tribunales deberían mantener el equilibrio entre el derecho a la privacidad de las personas reconocido en las leyes penales, las constituciones y el derecho internacional, y la libertad de expresión. La única defensa contra acusaciones de difamación y voyerismo o exposición deliberada de material privado sería que esa revelación sirva al interés público. De todos modos, no podría aplicar a las personas comunes e incluso tampoco a videos privados de celebridades o políticos/as.

La mayoría de los casos de VCM relacionada con la tecnología son ataques maliciosos sobre la ciudadanía sexual y tecnológica de las mujeres y otras personas vulnerables. Si bien se proclama que la tecnología trae mayor libertad de expresión y mayor eficiencia, también incrementa la vulnerabilidad de quienes no tienen acceso a los privilegios de género y clase, como las mujeres, grupos minoritarios, personas transgénero, pobres y demás. La VCM relacionada con la tecnología obstruye la libertad de expresión de las mujeres mediante la creación de una cultura en línea violenta y misógina.

¹³ Oltermann, P. (2014, 22 de mayo). Revenge porn victims receive boost from German court ruling. *The Guardian*. www.theguardian.com/technology/2014/may/22/revenge-porn-victims-boost-german-court-ruling; también Acusado vs. Solicitante (nombres omitidos), Az. 3 U 1288/13 Sentencia del 20 de mayo de 2014, www3.mjv.rlp.de/rechtspr/DisplayUrteil_neu.asp?rowguid=%7B120F3614-5F89-422F-92CB-AE0D6E695023%7D

Políticas empresariales

14. ¿Qué clase de VCM relacionada con la tecnología tiene lugar en las redes sociales?

Más arriba dimos una definición amplia de VCM relacionada con la tecnología, junto con una lista de ejemplos de lo que debería cubrir. En relación a las plataformas de redes sociales como Facebook, Google+, Twitter, Orkut y otras, un estudio reciente de APC detectó las siguientes ocurrencias específicas de acoso, hostigamiento, amenazas y otras clases de violencia que involucran daño psicológico y a veces físico:

- Creación de perfiles fraguados de mujeres, por lo general para desacreditar, difamar y dañar la reputación.
- Difusión de fotos/videos privados y/o sexualmente explícitos, con la intención de provocar daños y/o extorsionar.
- Páginas, comentarios, publicaciones, etc., que tienen a la mujer como blanco de odio de género (calumnias misóginas, amenazas de muerte, amenazas de violencia sexual, etc.).
- Publicación de información personal identificatoria de mujeres, incluyendo nombres, domicilios, números de teléfono y direcciones de correo electrónico sin su consentimiento¹⁴.

15. ¿Qué clase de VCM relacionada con la tecnología tiene lugar mediante servicios de telefonía?

Los teléfonos móviles se utilizan mayormente como herramienta para infligir violencia psicológica y emocional en mujeres y niñas cuando el contacto físico no es posible, según el estudio realizado por APC¹⁵. En unos pocos casos, son agresores desconocidos o extraños que acosan o intimidan mediante llamados o mensajes de texto. Pero en la mayoría de los casos que involucran teléfonos móviles, el acoso y la intimidación se producen en el contexto de maltrato físico continuo proveniente de un agresor conocido. La violencia queda comprendida en las categorías de violencia doméstica, abuso de pareja íntima, violencia homofóbica, secuestro, violación y ataque sexual. Los servicios del estado y las autoridades legales son los responsables primarios de facilitar el acceso de las mujeres a la justicia para enfrentar esa violencia, pero las empresas de telefonía también pueden contribuir con procedimientos de reparación.

¹⁴ Athar, R. (2015). *From impunity to justice: Improving corporate policies to end technology-related violence against women*. APC. www.genderit.org/node/4267

¹⁵ Ibid.

16. ¿Cuáles son los desafíos o problemas de presentar una denuncia a una empresa? ¿Cuáles son las condiciones de servicio y qué protección pueden brindar?

La mayoría de las empresas que proveen servicios como redes sociales o sitios web requieren que los/as usuarios/as acepten sus condiciones de servicio. Estas contienen cláusulas que prohíben el uso de los servicios de la empresa con propósitos ilegales, que a veces se extienden a propósitos fraudulentos, abusivos o indecentes. Incluso la expresión "propósitos ilegales" puede ampliarse, según las leyes de cada país, a acciones o comportamientos que violan la privacidad de las personas, o a la distribución de material "pornográfico", con lo que quedarían cubiertas algunas instancias de VCM relacionada con la tecnología. De todas maneras, sería preferible que las condiciones de servicio hicieran referencia explícita a aquellas cosas que no son aceptables.

En la mayoría de las empresas, las condiciones de servicio se refieren a usos ilegales que afectan directamente a la empresa, como violaciones de la propiedad intelectual, fraude financiero, extorsión y pornografía infantil, pero no mencionan específicamente abusos contra los derechos humanos, en especial los fundados en razones de género, sexualidad o temas relacionados. La responsabilidad de la empresa expresada en sus condiciones de servicio suele ser sólo un reflejo de sus obligaciones legales en el país de residencia. Hay una resistencia común a comprometerse directamente con temas de derechos humanos.

17. ¿Qué es una política de privacidad y cómo protege de la VCM relacionada con la tecnología? ¿Protege injustamente los derechos de los agresores?

En su relación con los/as usuarios/as, una empresa implementa una política de privacidad que la obliga a proteger los datos salvo que una orden judicial disponga que los revele. A pesar de la burocracia y del tiempo que esta le agrega al procesamiento de las denuncias, la necesidad de una orden judicial antes de que las compañías revelen datos personales de usuarios/as es un buen procedimiento. Provee un sistema de controles y equilibrios que limitan los abusos sobre los derechos a la privacidad cometidos por gobiernos y otras autoridades estatales, como también empresas e individuos.

Una política de privacidad también garantiza que la protección se extienda a las mujeres, las personas transgénero y otros/as usuarios/as en situación de vulnerabilidad. Esto es importante frente a casos de espionaje de parte de funcionarios gubernamentales (India)¹⁶. El derecho a la privacidad en la era digital cobra una importancia creciente y las leyes y políticas deberían mantener un equilibrio entre el derecho a la privacidad y los derechos de las mujeres y personas transgénero contra la violencia mediada a través de la tecnología.

¹⁶ Datta, S. (2014, 26 de mayo). Why the courts should take up 'Snoopgate' even though the woman doesn't want it probed. *Scroll*. www.scroll.in/article/665094/Why-the-courts-should-take-up-'Snoopgate'-even-though-the-woman-doesn't-want-it-probed

18. ¿El proceso de denuncia de una empresa es accesible y transparente para el/la usuario/a promedio?

No muchas personas conocen cómo elevar una queja a una empresa multinacional. Más aún, los registros de cómo funciona ese proceso no están fácilmente disponibles como para determinar su eficacia, como descubrió el estudio de APC¹⁷.

La mayoría de las empresas tienen mecanismos que deberían responder técnicamente a las violaciones (ver preguntas 14 y 15). Pero hay poca información pública sobre cómo funcionan estos mecanismos y cuál es su eficacia; incluso información básica como cuántas denuncias se recibieron, estadísticas de cómo se trataron, o la clase de capacitación sobre sexualidad, género, derechos humanos y leyes que recibe el personal. Debido a este silencio empresarial las sobrevivientes de la violencia relacionada con la tecnología tienen que acceder a reparación mediante tribunales, aun si el proceso es lento o menos efectivo. Además, a menudo las empresas deciden acciones ad hoc sin referencia a sus propios procedimientos de denuncia y de esta manera acaban obstaculizando la expresión de las sobrevivientes de la violencia relacionada con la tecnología o de las mujeres y otras personas vulnerables. La política de Facebook sobre el amamantamiento vale como ejemplo en el cual los mecanismos de censura y remoción ad hoc son más perjudiciales que beneficiosos para las mujeres.

Además de la transparencia sobre los procesos internos de toma de decisiones, ninguna de las empresas de redes sociales ha asumido un compromiso público con los derechos humanos ni muestra un entendimiento claro de la VCM, aunque se han dado algunos pasos.

19. ¿El personal está en condiciones de responder efectivamente a las denuncias de VCM relacionada con la tecnología?

El personal empleado en las empresas necesita recibir capacitación acerca de cómo se usa la tecnología en casos de VCM y cómo detener o bloquear efectivamente a los agresores. La capacitación debería incluir los parámetros internacionales o leyes nacionales que deben seguirse para cumplir con el compromiso de defender los derechos humanos de las mujeres, grupos minoritarios o personas vulnerables, como también las leyes nacionales sobre difamación, voyerismo u otros delitos civiles y criminales conexos a la VCM relacionada con la tecnología. El conocimiento acerca de cómo la tecnología puede usarse para perpetrar este tipo de violencia es escaso; por ejemplo, un usuario puede cambiarse a una cuenta nueva para continuar con su comportamiento abusivo. En estos casos la empresa debe encontrar mecanismos efectivos para bloquear al agresor.

Es obvio que las empresas serían las mejores proveedoras de soluciones, como eliminar material que viola la privacidad de las personas o bloquear efectivamente a los usuarios acosadores aun si cambian de cuenta. Sin embargo, la presunción de la mayoría de las políticas corporativas es que el único requisito es identificar al acosador, lo cual dificulta la posibilidad de buscar soluciones más

¹⁷ Athar, R. (2015). Op. cit.

globales a la violencia contra las mujeres y otras personas vulnerables relacionada con la tecnología.

20. ¿Cuán accesibles son los mecanismos de denuncia para quienes no viven en el Norte global, donde se encuentran las sedes de estas empresas o se vigila más el cumplimiento y ejecución de las leyes nacionales?

Las empresas multinacionales deberían detallar la jurisdicción de su sede central y de sus filiales, de manera que los/as usuarios/as sepan qué mecanismos de queja pueden utilizar. El problema con estos mecanismos suele ser la falta de transparencia acerca de su funcionamiento. ¡Dominemos la tecnología! evaluó a Facebook, Twitter y YouTube y calificó su compromiso relativo para enfrentar la VCM relacionada con la tecnología¹⁸.

En la mayoría de los países que no están ubicados en el Norte global resulta difícil acceder a los mecanismos de queja o denuncia dispuestos por una empresa multinacional. Incluso si hubiera maneras de "marcar" contenidos como ofensivos, abusivos o violatorios de la privacidad, el tratamiento de estas denuncias lleva mucho tiempo y a veces las quejas resultan mal entendidas. Hay una obvia preferencia por el idioma inglés en los mecanismos de denuncia, incluso en las redes sociales que están disponibles en otros idiomas. Los esfuerzos de estas empresas por incluir en sus políticas las preocupaciones de los grupos minoritarios o marginales quedan restringidos a ubicaciones del Norte global. Por ejemplo, Facebook lanzó la Red de Apoyo, que comprende cinco organizaciones defensoras de LGBT con sede en Estados Unidos, y en julio de 2013, en colaboración con la Red Nacional para Terminar con la Violencia Doméstica, de Estados Unidos, publicó "Seguridad y privacidad en Facebook: guía para sobrevivientes de abuso"¹⁹. Sin embargo, este compromiso se limita a grupos de América del Norte y la Unión Europea.

21. ¿Pueden las empresas interrumpir o cesar el servicio de la persona que lo utiliza con propósitos de acoso, hostigamiento, etc.?

Técnicamente, en la mayoría de los casos sí pueden. Para facturar o para registrar datos, la mayoría de las empresas posee información como para sustanciar quejas por abuso (por ejemplo, la frecuencia de llamadas o contactos hechos por el agresor o la persona que abusa del servicio). Sin embargo, la mayoría de las empresas no aplica la política de interrupción del servicio cuando ocurren comportamientos abusivos o acciones como hostigamiento, acoso o amenazas. La suspensión del servicio se limita a casos de mora monetaria. Si las leyes del país no consideran a los mensajes abusivos enviados por teléfono o mensajes de texto como amenazas, en esos casos (México, Bosnia y Herzegovina) es muy poco probable que la empresa adopte una medida útil a favor de la mujer o de la persona vulnerable que es objeto de abuso.

¹⁸ Association for Progressive Communications. (2014). *Take Back the Tech's Report Card on Social Media and Violence Against Women*. <https://www.takebackthetech.net/sites/default/files/2014-reportcard-en.pdf>

¹⁹ www.facebook.com/notes/facebook-safety/safety-and-privacy-on-facebook-a-guide-for-survivors-of-abuse/601205259900260

22. Además de las condiciones de servicio y las políticas de privacidad, ¿qué otras obligaciones legales o de otra índole existen para garantizar que las empresas actúen en caso de denuncia?

Una empresa multinacional debe regirse por las leyes nacionales. Puesto que las condiciones de servicio por lo general prohíben el uso ilegal del servicio o plataforma de la empresa, esto aseguraría que aquellas acciones comprendidas bajo las leyes nacionales vigentes como delitos contra las mujeres den lugar a denuncias.

Además de las condiciones de servicio y las políticas de privacidad (que se rigen por leyes de jurisdicción nacional), serían relevantes algunos parámetros internacionales. Los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas (o el marco "Proteger, respetar y remediar")²⁰ se podrían aplicar a todas estas empresas. Estas pautas o principios requieren el respeto a los derechos humanos en todas las operaciones de las empresas y establecen que garantizarlos es deber del estado o gobierno. La Sección 12 de estos principios rectores establece la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, y en el comentario se hace mención específica a los derechos humanos de personas que pertenecen a grupos vulnerables, por ejemplo, los derechos de los pueblos originarios, mujeres, minorías nacionales o étnicas, religiosas y lingüísticas, niños/as, personas con discapacidades y trabajadores migrantes y sus familias.

Los principios de la soberanía de las mujeres sobre sus propios cuerpos y sus derechos contra la violencia, tanto en línea como en la vida concreta, tal como están establecidos en CEDAW y DEVAW, los principios estipulados en el Protocolo Facultativo sobre pornografía infantil y los derechos de los grupos vulnerables y marginales establecidos en los documentos sobre derechos civiles, políticos y humanos también deberían ser parte del compromiso de las operaciones comerciales de las empresas, aunque técnicamente sólo sean aplicables a los estados que los ratificaron.

23. ¿Qué servicios o plataformas proveen un mecanismo efectivo de denuncia para casos de VCM relacionada con la tecnología? ¿Cuál es su respuesta cuando se les pregunta sobre su compromiso con los derechos humanos y su respuesta a la violencia contra las mujeres u otras personas que utilizan su servicio o plataforma?

El estudio de APC sobre políticas corporativas²¹ cubrió las siguientes empresas: plataformas como Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Instagram, WordPress; sitios de pornografía como Xvideos y YouPorn; portales de internet como Google Colombia y Yahoo Filipinas; y proveedoras de servicios de telefonía, telefonía móvil e internet como Telecom en Bosnia y Herzegovina, Claro ETB en

²⁰ www.ohchr.org/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf

²¹ Athar, R. (2015). Op. cit.

Colombia, Airtel en la RDC y servicios nacionales de telecomunicaciones en Kenia, Paquistán, México y Filipinas, entre otras.

Las empresas abarcadas *no poseían registros públicos formales sobre las operaciones de sus departamentos de servicio al cliente*. El estudio indagó qué registros mantienen, qué clase de denuncias reciben y con qué frecuencia, si cuentan con personal suficiente para el volumen de denuncias recibidas y qué medidas de transparencia implementan respecto de las decisiones de la empresa sobre las denuncias.

Es más, incluso si hay una definición clara de uso inaceptable en las condiciones de servicio, *no hay un procedimiento transparente y fácilmente accesible para tratar las denuncias de violaciones* formuladas por usuarios/as contra otros usuarios/as del sitio web o plataforma. Estas denuncias de comportamiento ilegal o abusivo deben ser tratadas de manera formal y oportuna más allá de un departamento general de "servicio al cliente".

La mayoría de estas empresas delegan la carga de enfrentar la VCM relacionada con la tecnología al estado o gobierno nacional correspondiente, o a las personas que padecen el acoso. Sus respuestas son:

- Enfrentar la VCM es responsabilidad de las autoridades competentes.
- Es necesaria una orden judicial a fin de proteger el derecho a la privacidad.
- Las mujeres y niñas deberían tomar medidas para cuidarse.

Si bien la mayoría de los grupos feministas y de mujeres están de acuerdo en que las empresas deben respetar las leyes sobre privacidad y libertad de expresión en los niveles internacional y nacional, la actitud empresarial frente a los abusos de los derechos de las mujeres y los derechos humanos es preocupante.

Recomendaciones

Recomendaciones para instituciones legisladoras²²

- La ley debería reconocer a la VCM como una violación de los derechos humanos y proveer una definición amplia de la VCM que incluya violencia psicológica tanto en la vida pública como privada.
- El texto de la ley debe cambiar del énfasis en la castidad de la mujer al reconocimiento de su autonomía sobre su cuerpo y su vida de acuerdo con el derecho universal a la autodeterminación. Este cambio de terminología debería reflejarse en todas las leyes referidas a VCM.
- Los cambios en la ley sobre VCM relacionada con la tecnología deben hacerse extensivos a otras personas vulnerables por razones de género, como personas transgénero e intersexuales que padecen acoso y violencia todos los días.
- Respecto de las disposiciones constitucionales y penales para proteger el derecho a la privacidad, las constituciones nacionales deberían reconocer el derecho a la privacidad de

²² Women's Legal and Human Rights Bureau, Inc. (2015). Op. cit.

todas las personas ante el estado, actores empresariales y otras personas. En las disposiciones penales específicas referidas al voyerismo, acecho, etc., debe reconocerse la privacidad de la persona como privacidad espacial, corporal y de la información.

- Las leyes contra la VCM relacionada con la tecnología deberían incluir tanto opciones civiles como penales. Estas leyes deberían proporcionar una reparación rápida de los daños y el sufrimiento a través de órdenes judiciales para eliminar contenidos y órdenes de protección contra los acosadores.
- La VCM se apoya en una cultura de la impunidad masculina, el heteropatriarcado y la exclusión estructural de las mujeres y grupos marginales de sistemas tales como la justicia, la policía, etc. Hay un continuo entre VCM relacionada con la tecnología y VCM "real" en tanto que ambas surgen de la misma raíz. Las soluciones para enfrentar la violencia relacionada con la tecnología no deben limitarse al ámbito virtual o en línea.
- Las leyes deberían equilibrar el derecho a la privacidad, el derecho contra la violencia y el acoso y el derecho a la libertad de expresión. Es difícil lograr este equilibrio, pero debe mantenerse en la legislación constitucional, civil y penal y en los tribunales con competencia en cada campo.
- Para que la ley sea efectiva, los estados deben asignar presupuestos y recursos suficientes y adecuados para enfrentar la VCM. Deberían concentrarse en asegurar que la policía y los funcionarios judiciales involucrados en el tratamiento de la VCM relacionada con la tecnología tengan suficiente capacitación para atender las necesidades de las mujeres víctimas de violencia.
- Un abordaje protector, preventivo y proactivo de la VCM relacionada con la tecnología debe incorporar la creación de un entorno que facilite el acceso de las mujeres a las TIC y su disfrute en términos de infraestructura de calidad, capacitación en habilidades técnicas y participación significativa en la gobernanza de internet.

Recomendaciones para empresas²³

- Las empresas, en especial las multinacionales, que proveen servicios de internet/telefonía y las plataformas de intercambio social y de pornografía deben regirse por los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos de las Naciones Unidas (o el marco "Proteger, respetar y remediar"), que requiere que todas las operaciones de las empresas observen los derechos humanos. Las empresas deberían comprometerse de manera formal y auténtica a respetar los derechos humanos y a actuar para prevenir y enfrentar la violencia contra mujeres y personas transgénero, aun cuando garantizar el cumplimiento de los protocolos es deber del estado.
- La política de privacidad de la empresa debería proveer una adecuada protección a las personas vulnerables a distintas formas de violencia y acoso a través de los servicios de la empresa. Esta política de privacidad debería proteger contra la violencia relacionada con la tecnología y no ser un velo detrás del cual quedan protegidos los actos de violencia y acoso.

²³ Athar, R. (2015). Op. cit.

- Las empresas deberían invertir en capacitación del personal, en especial en los departamentos de servicio al cliente, y también contar con procedimientos específicos para tratar denuncias de violencia contra las mujeres y otras personas vulnerables relacionada con la tecnología. La mayoría de las personas empleadas en estos departamentos no conocen de qué manera puede usarse la tecnología para perpetrar violencia y acoso, como tampoco conocen cuáles son los deberes y obligaciones de la empresa para la protección de sus usuarios/as de este tipo de violencia según la ley nacional, los protocolos internacionales y sus propias condiciones de servicio. En particular, necesitan mejorar su capacidad para servir a personas que no hablan inglés y/o viven fuera de América del Norte y Europa.
- Los acuerdos entre el/la usuario/a y la empresa, como las condiciones de servicio y la política de privacidad, deberían hacer referencia explícita a la VCM relacionada con la tecnología (no sólo una prohibición general de uso ilegal) y deberían proveer un proceso accesible y transparente de denuncias, en el que quede protegida la privacidad de la persona denunciante. Las empresas deben colaborar formalmente con agrupaciones anti VCM y grupos defensores de los derechos de las mujeres, incluyendo grupos fuera de América del Norte y Europa, para recibir aportes en la formulación y planificación de sus políticas.
- En base a informes de transparencia e informes anuales formales, las empresas deberían incluir detalles sobre cómo trataron la VCM, junto con otros abusos a los derechos humanos. En particular, deberían publicar información sobre la cantidad de denuncias recibidas, a cuántas se respondió y sobre cuántas se decidieron acciones, incluyendo información sobre los procesos de denuncia en general, qué pautas se aplican y qué tratamiento reciben las denuncias a lo largo de todo su vida comercial.
- Las empresas deberían financiar iniciativas de investigación, educación y prevención de la intimidación y el acoso, especialmente desde una perspectiva de género, para enfrentar la violencia contra las mujeres.

Licencia Creative Commons: Atribución-NoComercial-SinDerivadas 3.0
creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.es