

## Las salas de chat y el moderador ¿Necesidad? y alcances de sus funciones

Maximiliano Pichel Luck<sup>1-2</sup>, José María Lezcano<sup>1-3</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales –UNLP, GECSI (Grupo para el Estudio de la Complejidad en la Sociedad de la Información) [gecsi@jursoc.unlp.edu.ar](mailto:gecsi@jursoc.unlp.edu.ar)  
<http://www.gecsi.unlp.edu.ar/>

<sup>2</sup> Estudiante de Abogacía, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – UNLP  
[maximiliano.pichel.luck@gmail.com](mailto:maximiliano.pichel.luck@gmail.com)

<sup>3</sup> Docente-Investigador, Maestrando en Sociología Jurídica. Becario Tipo B UNLP, Coordinador y Docente de Seminario Derecho Informático, Derecho a la Información y Protección de Datos Personales y Mediación, Ética y Ejercicio de la Abogacía. Docente de Postgrado. Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales – UNLP [josemlezcano@jursoc.unlp.edu.ar](mailto:josemlezcano@jursoc.unlp.edu.ar)

**Resumen:** El presente trabajo busca determinar si la figura del moderador en las salas de chat es ineludible para el buen funcionamiento de dichos espacios y cuáles serían los alcances de sus funciones. Se concluye que la necesidad de crear condiciones de posibilidad para las buenas prácticas en Internet y evitar la vulneración de los derechos básicos fundamenta la existencia de los moderadores en las salas de chat.

**Palabras clave:** Moderador, Bot, Banear, Comunicaciones, Buenas Prácticas en Internet.

**Abstract:** The present paper aims to determine whether the moderator in chatrooms is necessary for a correct functioning in those virtual spaces and what would be the scope of his/her responsibilities. We conclude that the need to create conditions for best practices on the Internet and avoid violations of basic human rights supports the existence of moderators in chatrooms.

**Keywords:** Moderator, Bot, Ban, Communications, Best Practices on Internet.

### 1 Introducción

Las comunidades virtuales han sido desde los comienzos de Internet un espacio de fuerte intercambio comunicacional. Frases tales como “vamos al Messenger” en referencia “ir” o “verse” en espacios no-reales son metáforas de las profundas interacciones sociales que las innovaciones tecnológicas permiten.

En el caso de las salas de chat, éstas aparecen aproximadamente en la década del '70 con la aparición del IRC (Internet Relay Chat). El desarrollo tecnológico iniciado por la Web 1.0 revolucionó el concepto, los alcances y las posibilidades de las comunicaciones. Las salas de chat se corresponden con esta “primera revolución” debido que los aportes que hacen los usuarios a la construcción del contenido son mínimas, la gestión y la moderación de los mismos se encuentra, generalmente a cargo de los creadores. [1]

Durante el presente trabajo se entenderá “salas de chat” como aquellas plataformas virtuales enmarcadas en el contexto de un ambiente donde existan, al menos, más de dos usuarios que pretendan mantener conversaciones, inicialmente, públicas. Este concepto es más restringido que el del uso social del verbo “chatear” donde en espacios como el MSN o chat de Facebook se utiliza para las comunicaciones entre dos usuarios. Sin embargo como se verá posteriormente, esta definición de sala de chat intenta referenciar a aquellos espacios donde la intencionalidad del sujeto es proceder a establecer contacto de manera abierta y pública con una cantidad de personas indeterminadas, excluyendo todos los demás.

Para lograr un enfoque interdisciplinario se utilizará como base los documentos denominados RFCs (Request For Comments) los cuales son series de documentos que contienen notas organizacionales y técnicas sobre Internet. Entre las temáticas que tratan pueden mencionarse diversos aspectos de redes informáticas, incluyendo protocolos, procedimientos, programas y conceptos.

Antes de que un documento tenga la consideración de RFC, debe seguir un proceso muy estricto para asegurar su calidad y coherencia. Cuando lo consigue, prácticamente ya es un protocolo formal al que probablemente se interpondrán pocas objeciones, por lo que el sentido de su nombre como petición de comentarios ha quedado prácticamente obsoleto, dado que las críticas y sugerencias se producen en las fases anteriores. Las RFCs se encuentran numeradas de manera rigurosa y consecutiva que no puede repetirse ni obviarse aunque el documento quede obsoleto, y existe un índice online de ellas para su consulta. El conjunto de las RFCs se le ha asignado ISSN 2070-1721. [2]

Las “Request For Comments” (en adelante RFCs), establecen que el sujeto que ingresa al chat se denomina usuario o cliente, el cual puede definirse como cualquier “cosa” que se conecta a un servidor que no sea otro servidor. [3].

## **2 Naturaleza Jurídica de las conversaciones en las salas de chat**

Desde la aparición del Estado moderno, una de las materias que se ha querido tutelar es la de la libertad de expresión. Sin embargo en la actualidad las formas de comunicación se han complejizado notoriamente lo cual lleva a la pregunta de qué

tipo de regulación jurídica han recibido los canales tendientes a efectivizar dicho derecho.

Nuestra Constitución regula, desde 1853, en el artículo 18 la inviolabilidad de la correspondencia epistolar, o sea la vieja correspondencia por carta ya tan poco utilizada. Asimismo el artículo 75 inc. 22 de la Constitución Nacional incorporó en 1994 diversos instrumentos internacionales de Derechos Humanos, este mismo derecho ha ampliado y se ha contribuido a redefinir sus alcances (CADH, artículos 11.2, 12.2 y 13; PIDCyP art. 17; Declaración Universal de DDHH arts. 12 y 18; Convención de los Derechos del Niño arts. 16.2 y 17).

Desde el primer reconocimiento hasta la actualidad se ha procedido no sólo a precisar el contenido del derecho a la inviolabilidad de la correspondencia por carta sino que se lo ha ampliado a formas afines, tales como la comunicación telefónica y el correo electrónico, que surgen como manifestaciones tecnológicas más recientes, de la razonable expectativa de privacidad tendiente a comunicarse con un(os) sujeto(s), excluyendo a todos los demás.

Incluso desde la perspectiva legal la ley 26.388 ha ampliado la figura de la violación de secretos y privacidad incluyendo dentro del tipo penal a la conducta de abrir o acceder indebidamente a comunicaciones electrónicas, datos y sistemas informáticos. Queda claro entonces que el derecho busca tutelar todo tipo de comunicaciones despreciando el medio utilizado para lograr la comunicación, en una clara referencia al principio de equivalencia funcional. Por lo cual tanto las salas de chat como la acción de chatear, en su sentido vulgar antes mencionado, queda incluida dentro de la protección explicada.

Las comunicaciones, y en particular los mensajes enviados por el chat pueden ser clasificados, según las ciencias de la comunicación de la siguiente forma: [4]

- a) Comunicaciones “Axiales” (del latín axis=eje): Cuando las señales están dirigidas a receptores singulares de la información (individuos).
- b) Comunicaciones “Reticulares” (del latín rete= red). Cuando las señales están dirigidas a una multitud de posibles receptores.

Podría pensarse que desde la aparición de Internet todos los mecanismos de comunicación informáticos son reticulares y los no informáticos axiales. Esto es erróneo debido a que se debe mirar es la intencionalidad del sujeto que busca comunicarse. En el caso del mail claramente podemos decir que, en principio, el sujeto busca comunicarse con un sujeto o un grupo de sujetos determinados, en exclusión a los demás. Lo mismo exactamente ocurre en todas las formas de mensajería instantánea.

La lógica de una sala de chat tiene ciertas divergencias, mayormente al hablar en un chat tenemos dos tipos de formas de comunicación, hablar de usuario a usuario de una manera similar a lo que hacemos en Messenger o Facebook, y como ya se dijo esto no se corresponde con nuestro concepto de “chatear” en sentido estricto o hablar en la “sala general” de modo que todos los usuarios puedan ver el contenido del mensaje, sea que el usuario emisor quiera hablar con un único receptor o quiera

dirigirse en general y/o indeterminadamente a múltiples receptores. Ese caso sería un típico supuesto de comunicación reticular.

El Derecho, sin embargo, clasifica las comunicaciones en públicas y privadas, otorgándoles a estas últimas una protección fuertemente intensa. Daniel Alvarez Valenzuela define dicho derecho diciendo “El derecho a la inviolabilidad de las comunicaciones privadas puede ser definido como aquel derecho, derivación y concreción del derecho a la vida privada, en virtud del cual se prohíbe a los poderes del Estado y a los particulares, la captación, interceptación, grabación y/o reproducción ilegal de una comunicación privada”[5]. Este mismo autor habla de cómo los medios tradicionales de comunicación (correo y teléfono) y los “no tradicionales” (sistemas de mensajería instantánea) gozan de la tutela de inviolabilidad. Estos últimos son asimilables al chat -siempre que se refiera al sentido amplio de la expresión-, y por lo tanto se encuentran protegidos por los instrumentos internacionales de Derechos Humanos.

La otra modalidad es cuando los usuarios hablan en la sala general, ¿deben esas conversaciones considerarse públicas o privadas?

María de la Luz Casas dice: “... [Lo] privado es aquello que responde a lo individual y frente a lo cual el poder de decisión emana directamente de la constitución propia del sujeto, mientras que lo público implicaría una noción de conjunto, una referencia a lo que es de todos, pero sobre todo una construcción abstracta que no existe por sí sola, sino que requiere de la civilidad y de los acuerdos” [6]. Cuando una persona chatea en una sala de general no tiene pretensiones de que el contenido de sus conversaciones no sea visto por cualquier usuario sino que justamente tiene ese objetivo. Y lo que dice Luz Casas de la noción de conjunto que requiere civilidad y acuerdos nos da la pauta de que este tipo de conversaciones son públicas.

Dado que en las salas de chat suelen existir usuarios denominados moderadores que ejercen funciones de control sobre los demás usuarios, la diferenciación entre la naturaleza jurídica de las conversaciones en dichos ámbitos será esencial para establecer el alcance de sus funciones.

### **3. Clasificación de los chats**

Parafraseando a Carrió, “las clasificaciones no son ni buenas ni malas, son útiles o inútiles” [7], con lo que, definido qué entendemos por salas de chat, se puede proponer una serie de clasificaciones que tengan en cuenta la existencia de un tema que convoque o resulte propio del chat, la figura del moderador y el nivel de identificación para el acceso. Además se encuentran combinaciones entre estas categorías, buscando reconocer tipos y propuestas de plataformas para la interacción de los usuarios. Así podemos encontrar:

*Temáticos:* Son los chats donde los usuarios podrán agruparse en salas conforme sus intereses particulares (adolescentes, adultos, edades, búsqueda de pareja estable,

relaciones ocasionales, etc). Ejemplo <http://chat.toodo.com.ar/categoria/sala-argentina>

*No Temáticos:* Son los chats donde los usuarios son agrupados, por defecto, en una misma sala sin diferenciación alguna de preferencia o interés. Ejemplo <http://www.lujanargentina.com/html/chat.htm>

*Moderados:* Son los chats donde al menos uno de los usuarios posee potestades de control y sanción sobre los demás usuarios. Ejemplo [www.laplatavive.com](http://www.laplatavive.com).

*No moderados:* Aquellos donde no existe ningún usuario que lleve a cabo controles y/o sanciones sobre la conducta de los otros usuarios. Ejemplo <http://chat.terra.com.ar/>

*Necesidad de Identificación (log in):* Se entenderá por chat con necesidad de identificación aquel en el que se requiera que la persona brinde ciertos datos personales como requisito para el ingreso al chat. En especial se requiere la dirección de correo electrónico para una posterior comprobación de la voluntad del usuario de querer registrarse y ello supone tener una mayor y razonable expectativa de privacidad. Ejemplo <http://chatango.com/login>

*Innecesidad de Identificación. (No log in):* Se entenderá por chat sin necesidad de identificación aquel en el cual el usuario puede ingresar mediante un nick sin tener que proceder a entregar dato alguno sobre sí. Ejemplo <http://www.sion.com/chat/categorias>.

Debe recordarse que, como en toda clasificación, el criterio se toma en cuanto a tipos ideales, sin perjuicio de que pueda haber superposición entre las categorías planteadas.

#### **4. ¿Qué pasa en un chat?**

Los espacios de chat suelen ser mecanismos de las personas para satisfacer diversos intereses, conversar con alguien, buscar pareja, etc. Se caracterizan por ser espacios de fuerte interacción social fundada en el anonimato (o en un anonimato restringido donde es el sujeto quien decide cuanto dar a revelar sobre sí mismo con la posibilidad de que no esté diciendo la verdad).

Este anonimato hace que existan ciertos problemas. En general se nota que los chats donde no existe ningún tipo de control tienen mayor tendencia a tener usuarios que buscan solo provocar a los demás. Dicho esto debe decirse que salas de chat tienen un flujo de información enorme que puede ser utilizada para fines distintos a los cuales los usuarios ingresaron al canal.

El típico caso es el spam donde una persona física o un robot (bot) envían un mensaje con algún tipo de publicidad. En el IRC generalmente es publicidad de alguna página web u otro foro o la propagación de un programa (generalmente virus) que cumpla estas funciones. Otro caso es del llamado “flood” o inundación, nuevamente un usuario o un bot proceden a una repetición desmesurada de un mensaje en un espacio corto de tiempo. Es muy normal que los mensajes de spam se hagan mediante flood pero este último tiene autonomía porque puede ser utilizado meramente para molestar, como forma de dejar inoperativo el servidor (debido a la sobrecarga de datos). El mensaje puede incluso ser una combinación de caracteres aleatorios sin sentido.

Pero el caso más problemático es el caso del “troll” que son usuarios que deliberadamente buscan provocar controversia, reacciones agresivas por diversos fines (forma de auto-entretenimiento, interrumpir o modificar el tema de discusión, etc).

Cabe aclarar que no todos los chats se encuentran moderados, algunos no son moderados de manera permanente y existen tipos de chat donde es imposible que exista un moderador dado el tipo de programación que existe. Se entiende que debido a los fenómenos descriptos este tipo de situaciones problemáticas constituyen desafíos para determinar si es posible evitarlos o suprimirlos.

## **5. Trabajo de campo. Metodología**

El trabajo de campo realizado para esta investigación se encuadra en la observación participante y no participante del objeto a investigar. De acuerdo a ello, la tarea consistió en el ingreso a diversas salas de chat:

- en algunas ocasiones sólo observando el comportamiento de los usuarios en ellas, lo cual dio cuenta de los fuertes intercambios comunicacionales que se producen en las salas de chat. También se observó los conflictos que pueden llegar a surgir a propósito del solo hecho de estar en la sala. Y por último la enorme cantidad de publicidad generada por usuarios o bots, habitualmente mediante links que mayormente contienen malware; y
- en otras, interviniendo ciertas salas, buscando la reacción de los usuarios en las salas de chat sin moderador se imitó el comportamiento de un troll. De esto se observó que la reacción general de los miembros del chat es la solicitud de salida del sujeto aun en contra de la voluntad del usuario. En salas de chat moderadas la reacción del moderador fue realizar el baneo de manera casi inmediata al inicio de la conducta mencionada

## **6. Moderador. Concepto**

El moderador (operador de canal según RFC, también conocido como las contracciones “chop” o “chanop” [2]) son clientes “especiales”, generalmente

reconocibles con un “@” antes de su nick, con determinadas potestades a fin de mantener un orden dentro del chat.

Una de sus facultades más importantes es la función “kill” o baneo la cual cierra la conexión entre el servidor y el usuario. Las RFCs justifican estas habilidades por considerarlas “necesarias” y además establece que el acto no está sometido a justificación [2]. Debemos entonces determinar si es necesaria la existencia del moderador y en tal caso cuales serían sus funciones.

Y esto puede llevar a la cuestión de si debe existir control en Internet y si ese control es posible siquiera. No se refiere al control que se intenta ejercer destinado a proteger la propiedad intelectual, sino un control que impida la vulneración de derechos fundamentales. Como dice Carrascosa González “es necesario trabajar para alcanzar un consenso mundial sobre las medidas legislativas necesarias para la organización de determinados aspectos de Internet, prohibiendo el comportamiento injusto sin imponer ningún tipo de comportamiento, pues debe prevalecer la libertad de expresión y de contenidos frente a cualquier intento de regular y controlar, pero partiendo del principio básico de que no puede permitirse en la red lo que está prohibido en la calle...” [8]. Esto no implica abusar del principio de equivalencia funcional como ya se ha advertido en ocasiones [9] sino reconocer que dadas las diferencias existentes entre dichos espacios debemos replantearnos los mecanismos para evitar los daños que pueden sufrirse en ellos.

Es necesario entonces tomar dimensión de lo que Carrascosa está planteando, dado que sus palabras son una derivación particular del viejo principio del Derecho Romano “alterum non ladere” (no dañar al otro). Podemos diferir en el cómo regular Internet, pero resulta muy difícil afirmar seriamente que en general, todo espacio virtual pueda ser “tierra de nadie” donde todos puedan realizar cualquier tipo de acción y donde el más fuerte gane. En estos espacios la fuerza física no es la que permite la “supervivencia” sino el conocimiento y manejo tecnológico, lo cual distorsiona totalmente la igualdad, muchas veces aumentando la Brecha Digital. Las consecuencias de aceptar que Internet no deba tener ningún tipo de regulación son inaceptables. En todo caso se deberá discutir cuales serán las regulaciones necesarios y cuáles no, y la manera en que dichas regulaciones deben ser llevadas a cabo.

Analicemos, entonces, en primer lugar si es necesario que existan moderadores.

Los fenómenos descriptos como los problemas que ocurren en las salas de chat no son privativos de estos espacios, de hecho es más común observarlos en mails, foros o blogs pero entiendo de que en los chats su actividad se ve fuertemente potenciada por la comunicación a tiempo real.

Cuando este tipo de actividades se sale de control se producen quejas de los usuarios, debido a que, en caso de no existir un moderador, se multiplican y se desvirtúa totalmente el objetivo del chat. Esta situación lleva a consecuencias disvaliosas como es el caso de tener que restringir el discurso a efectos de no alimentar al troll o tolerar tener que leer publicidades o sortear links riesgosos para lograr mantener una conversación.

Esto hace que sea imprescindible tener a una persona con autoridad técnica y normativa para frenar o disuadir dichas conductas. Es decir la necesidad del moderador se justifica porque dicho sujeto es el garante de que los usuarios no tengan

que tolerar interferencias externas que limiten o reduzcan su libertad de expresión y comunicación.

### **6.1 El bot como moderador**

Un bot (abreviatura de robot) en el IRC generalmente es un programa que busca imitar el comportamiento de un ser humano con distintos fines. Ya se ha explicado anteriormente como el uso de spam, flood muchas veces recurren a este tipo de programas para lograr sus fines

¿Es viable que parte de las funciones que debe llevar a cabo un moderador pueden ser realizadas por un bot? ¿Puede un bot puede ser moderador?

La discusión es sumamente compleja porque los avances tecnológicos han permitido que las computadoras imiten a los seres humanos en aspectos donde es difícil determinar con seguridad si la actuación es humana o robótica. Otro factor son los conceptos utilizados para determinar conductas que el moderador debe regular y la consiguiente vaguedad de esos conceptos.

Se entiende que el spam “[C]onsiste en el envío masivo de mensajes no solicitados, con contenido generalmente publicitario, que se realiza a través de distintos medios como: foros, mensajería instantánea, blogs, etc. aunque el sistema más utilizado es el correo electrónico. Para obtener la lista de direcciones de correo, los spammers o remitentes de ‘mensajes basura’, emplean software especializado o robots que rastrean páginas web en busca de direcciones, compran bases de datos, utilizan programas de generación aleatoria de direcciones, copian las direcciones de listas de correo, etc.” [10]. De esta definición queda claro que hay ciertos casos donde indudablemente el envío de mensajes va a ser considerado spam y otros casos donde indudablemente no va a poder ser considerado de esa manera. Sin embargo puede haber casos como los llamaba Genaro Carrió de penumbra u oscuridad donde no queda claro si la designación utilizada queda incluida dentro de la definición, dificultando la resolución del caso particular. Y aún más dado que todas las palabras conllevan necesariamente vaguedad potencial o textura abierta este problema no queda resuelto restringiendo aun más las definiciones por el riesgo de dejar fuera características relevantes [11].

Definir ya de por sí constituye una tarea muy compleja dada y más aún dada la velocidad de los cambios e innovaciones tecnológicas por lo cual programar un bot para que determine en los casos oscuros puede llevar a arbitrariedades e incluso a limitaciones ilegítimas de la libertad de expresión, más se toma en cuenta que diferenciar estas situaciones es un problema en sí mismo para un ser humano que puede tener categorías de análisis más complejas que las de un robot.

Respecto de la posibilidad de que un bot pueda cumplir ciertas funciones del moderador esta idea puede llegar a tener mayor viabilidad siempre y cuando se lo programe para tareas extremadamente simples y que los casos de vaguedad sean excepcionales. Tomemos el supuesto de un chat donde se prohíba por razones de seguridad que se publiquen en las salas generales mails y links a otras páginas. El bot



puede ser fácilmente programable para detectar este tipo de infracciones y amonestar al usuario mediante un mensaje predeterminado o banearlo.

## **6.2 Funciones del moderador. Criterios para su determinación**

Decidida entonces la cuestión de la necesidad del moderador, pasemos a considerar sus funciones y el alcance de las mismas.

En primer lugar se debe definir si las comunicaciones entre usuarios que fueron consideradas privadas, es decir fuera del concepto de chatear stricto sensu, pueden ser moderadas. Debe decidirse por un rotundo no justamente debido al carácter de comunicaciones privadas que poseen y toda la tutela jurídica que han tenido y tienen en nuestro ordenamiento legal. Por contraposición las conversaciones realizadas en “sala general” son aquellas bajo las cuales el moderador debe aplicar sus potestades. Pero ¿con qué criterio?

Como premisa general reconozcamos que las reglas internas que un chat tenga, por ejemplo la división temática, o la prohibición de insultarse, son válidas, y provisionalmente aceptaremos que ahí están definidas las funciones a desplegar. Por supuesto la validez de esas reglas estará condicionada a los Derechos Humanos básicos, especialmente igualdad y no discriminación.

En la mayoría de los chats, sin embargo, no están colocadas en un lugar de fácil acceso a los usuarios, siendo responsabilidad del proveedor en ese caso, establecerlas en un lugar visible, de manera clara conforme a un deber de informar que deriva de la buena fe.

En caso de inexistencia de reglas entiendo que la Net-Etiqueta, constituye un buen criterio para que los moderadores puedan proceder a cumplir sus funciones. Sin embargo el gran problema que se plantea es como unificar criterios debido a la multiplicidad de las normas de Net-etiqueta. Consideramos que constituyen un buen ejemplo de normas de Net-etiqueta destinado a regular la conducta de los usuarios y de un moderador las utilizadas por el chat de GlobalChat.org [12] debido a que desde una perspectiva amplia pero clara dan un buen estándar para las buenas prácticas en Internet.

Aún así, se entiende que debe trabajarse para establecer un mayor consenso respecto de la Net-etiqueta debido a la existencia de criterios francamente discutibles. Por ejemplo, muchas establecen como objetivo “Cuidar la ortografía”. No parece ésta, en principio, una norma necesaria debido a las fuertes modificaciones lingüísticas que el chat en particular y todas las nuevas tecnologías producen. Pensemos en que en Twitter “RT” significa retwittear y son cosas que por el solo hecho de interactuar en esos ámbitos una persona va aprendiendo e incorporando a su lenguaje; en el chat generalmente el uso de este tipo de terminologías es frecuente. Estos ejemplos prueban la necesidad de llegar a un mayor consenso respecto de la Net-Etiqueta para que puedan ser una guía de cómo debe llevar a cabo sus funciones el moderador.

En caso de infracción a una norma interna del chat los moderadores deberían comunicarse con el usuario, mediante mensaje privado, informándole que dicha

conducta se encuentra prohibida. De esta forma existe una instancia donde el usuario puede conocer las reglas y ser advertido sin ser sancionado.

En un supuesto de reiteración de la infracción el moderador podría proceder a amonestarlo en la sala general de chat para garantizar que el usuario efectivamente lea y conozca que la conducta está prohibida. Esta medida se justifica debido a que mucha gente sólo interactúa por la sala general. Pasada esta instancia el moderador podría proceder a la herramienta más fuerte y más polémica de sanción que posee, el baneo.

### **6. 3. El “Kill” o baneo como función del moderador**

Recordemos, como ya se dijo, que el baneo es una potestad que tiene el moderador de cerrar la conexión entre el usuario y el servidor que da acceso a la sala de chat. Dentro de los baneos existen distintas modalidades, pueden ser temporales (generalmente se realizan por un minuto o hasta 5 minutos) o permanentes.

Esta función no está exenta de controversia. Los moderadores tienden a realizar baneos sin justificar su accionar. Es una habilidad fuerte, chocante y violenta, que incluso puede ocasionar un perjuicio. Los posibles casos serían que la restricción recaiga sobre usuarios que no cometieron infracción alguna dentro de ese chat debido a que los proveedores de Internet proporcionan IPs dinámicas las cuales se reasignan al desconectarse la persona. También está el supuesto del uso de los cibercafés donde si la persona utiliza la misma máquina que un usuario baneado podría encontrarse con que no puede ingresar a la sala.

Por lo tanto se considera que el baneo debería ser una medida de última instancia frente a los infractores de las reglas de chat, no sólo por la posibilidad (aunque ínfima) de que la sanción recaiga sobre un sujeto que no cometió ninguna transgresión, sino por el riesgo de puede implicar darle vía libre a los operadores para que utilicen esta herramienta de manera arbitraria, vulnerando los derechos de los usuarios.

El argumento de que el usuario que no está conforme con las normas internas del chat, puede proceder a retirarse y realizar acciones en otro espacio virtual es insuficiente para justificar la acción de un baneo arbitrario; bajo este mismo argumento se infiere que la discriminación no existe debido que si el sujeto se siente afectado tiene la opción o de retirarse o de tolerar la situación. En este tipo de supuestos se ve la necesidad de rediscutir y unificar criterios en Net-Etiqueta dado que existen normas de Net-etiqueta para los blogs que autorizan al creador del espacio a borrar comentarios y establecen que eso no puede ser considerado censura [13]. Se le denomina principio de soberanía del blog. ¿Es viable aplicarlo mutatis mutandi a los chat? Entendemos que no debido a que la lógica del chat y a la función que tiene. Podría aceptarse que el creador de un blog tenga esa habilidad -aunque ciertamente es discutible- pero el chat es un espacio que en principio es y debe de libre acceso y, por lo tanto, la entrada y salida deberían también ser voluntarias siempre que el uso sea razonable y respetuoso recíprocamente.

#### 6. 4. ¿Las salas de chat como servicio?

Tomando en consideración que, en principio, las funciones del moderador serían aquellas que están establecidas por la misma página o, en su defecto, por las reglas generales mencionadas, imaginemos la siguiente situación:

Una persona entra a un chat y revela datos personales de otro usuario o empieza a discriminarlo por alguna de las llamadas “categorías sospechosas” o algún discurso de odio (raza, religión, orientación sexual, etc.).

¿Quién sería responsable por dicha actuación? ¿La página que provee el chat?, ¿el moderador?, ¿ambos? Para esto cabe aclarar que es impensable plantear que pueda haber una irresponsabilidad total y la persona tenga, como principio general, tener que soportar el daño. Ya hay en el derecho comparado sanciones a aquellas personas que han injuriado mediante las redes sociales [14], criterio que sería aplicable a las salas de chat.

Se considerará como hipótesis que la sala de chat es un servicio y se encuentra regido por las normas de defensa del consumidor y usuario. ¿Por qué esta afirmación es viable? En primer lugar el artículo 1 de la Ley de Defensa del Consumidor establece que se entenderá por consumidor o usuario a “toda persona física o jurídica que adquiere o utiliza bienes o servicios en forma gratuita u onerosa como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social”. Resulta difícil negar el carácter de usuario a quien ingresa a un chat considerando que estos espacios virtuales son justamente una forma de servicios de comunicación. Jorge Malpica lo ha afirmado diciendo “[E]l Chat no es una característica más de Internet, sino que es un servicio. La diferencia es que Internet es la red pura y exclusivamente la red física de computadoras conectadas, mientras que el Chat es un servicio que funciona sobre esa red.” [15]

Y los proveedores de los chats también quedarían claramente incluidos en la mentada ley por el artículo 2 “Es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la presente ley”.

Esto permitiría afirmar que el chat es un servicio de comunicaciones y quienes provean tal servicio tienen todas las obligaciones que la ley 24240 establece. Respecto de los derechos de los usuarios puede decirse que sobre la base del artículo 8 bis que establece el trato digno los proveedores deberán garantizar la presencia de un moderador a efectos de evitar que los usuarios sufran situaciones vergonzantes, vejatorias o intimidatorias, tales como el caso hipotético planteado de revelación de datos personales por parte de algún usuario, discursos discriminatorios o de odio, o en general cualquier tipo de injuria, etc. Esto se enmarcaría claramente con el alcance de las funciones del moderador que han sido explicadas ut-supra.

A falta de la existencia de un moderador, cualquiera sean las causas que lo motiven, se debería garantizar que el usuario, previo al ingreso del chat, sepa que dicha sala no se encuentra moderada y que deberá soportar los posibles daños que

podiera sufrir como consecuencia del uso del mismo conforme al deber de informar del artículo 4 de Ley de Defensa del Consumidor.

Esta propuesta de solución quizás no sea la más justa, ni la más apropiada, debido a que implicaría una cláusula de irresponsabilidad, cosa negada anteriormente como viable, pero se entiende que sería un buen primer paso para que los proveedores de chat tomen conciencia de la naturaleza de la actividad que realizan y se hagan responsables de ella, tomando en consideración los riesgos del servicio que prestan e intentando evitar los daños que sus usuarios podrían sufrir. Al menos de esa forma los proveedores empezarían a definir políticas de usos y reglas como un primer paso hacia una regulación de las salas de chat.

Se puede avanzar aún más en la hipótesis que se ha construido y suponer que el usuario siente que sufrió un daño y busque una reparación. Esta persona podría intentar dirigirse a los entes administrativos de Defensa del Consumidor y Usuario o dirigirse al ámbito judicial. Por razones de brevedad y a efectos de tomar el supuesto más intenso se analizará cómo se debería proceder en el ámbito judicial.

La competencia sería ordinaria debido a que el derecho de consumo es una parte del derecho comercial y por lo tanto su aplicación quedaría comprendida en la competencia de los tribunales provinciales.

Respecto del juez competente hay que hacer una distinción. En caso de que el proveedor de chat se encuentre prestando servicios en alguno de los países integrantes del MERCOSUR regiría el “Protocolo de Santa María sobre Jurisdicción Internacional en Materia de Relaciones de Consumo” que en su artículo 4 inciso 1 establece “Tendrán jurisdicción internacional en las demandas entabladas por el consumidor, que versen sobre relaciones de consumo los jueces o tribunales del Estado en cuyo territorio esté domiciliado el consumidor. “ Asimismo el protocolo establece en el artículo 5 que sólo por exclusiva voluntad del consumidor podrán establecerse otros lugares para la jurisdicción del pleito.

En el caso de proveedores que se encuentren en jurisdicciones distintas al caso anterior y que aleguen una prórroga de competencia a otros Estados, se debería plantear a los jueces que se está violando el derecho de acceso a la justicia consagrado por el artículo 8 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y el artículo 25 del Pacto de San José de Costa Rica, a efectos de que no se haga lugar a dicha pretensión.

Queda claro entonces que si se considera que el chat constituye un servicio de comunicaciones y que se encuentra regido por la normativa de defensa del usuario se brinda a los usuarios una posibilidad de tener un resarcimiento y una defensa jurídica ante cualquier tipo de daño que pudiera sufrir en ocasión del uso de dicho servicio.

## **7. Conclusión**

Los moderadores deben establecer, conforme a un criterio sutil y empírico, cuándo es necesaria su intervención. Un moderador demasiado activo en su función podría tener como consecuencia que los usuarios tiendan a auto-restringir la libre circulación de ideas, lo cual promueve un claro declive en la libertad de expresión. Al contrario un moderador demasiado pasivo o la inexistencia de uno podría tener como consecuencia la aparición de trolls o de discusiones donde el nivel de conflictividad lleve a la afectación de derechos básicos como la dignidad o la prohibición de discriminación o la libre expresión de ideas. Definir los alcances de las funciones del moderador da las pautas necesarias para determinar los criterios de control necesarios para mantener a las salas de chat como espacio de comunicación sin que se conviertan en lugares donde el daño a los derechos fundamentales de los usuarios sea la regla.

Se ha realizado una propuesta tendiente a que los usuarios tengan mecanismos de protección tomando la hipótesis de que las salas de chat se encontrarían reguladas por las normas de derecho del consumidor y usuario debido a su carácter de servicio.

El objetivo de toda la propuesta es tender hacia las buenas prácticas en internet. Este concepto no puede determinarse a priori, que no debe entenderse como una frase rígida de la cual derivar todas las soluciones sino un medio por el cual puedan existir en la red criterios que lleven a reducir la necesidad de controles y permitan una interacción diversificada, plural y respetuosa.

## Referencias

1. Alonso, J.: Comunicar en Internet: El papel interactivo de los nuevos medios. Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal). <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=31004803>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
2. <http://www.rfc-editor.org/RFCoverview.html#history>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
3. <http://www.rfc-es.org/rfc/rfc1459-es.txt>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
4. Zayas Agüero P.M.: La comunicación interpersonal. Eumedet <http://www.eumed.net/libros/2010f/879/Tipos%20y%20niveles%20de%20la%20comunicacion.htm>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
5. Álvarez Valenzuela, D.: Inviolabilidad de las comunicaciones electrónicas. Revista Chilena de Derecho Informático. <http://www.derechoinformatico.uchile.cl/index.php/RCHDI/article/viewFile/10736/11004>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
6. Luz de las Casas, M.: Entre lo Público y lo Privado. Un espacio para la convivencia social a través de la comunicación. Revista Razón y Palabra. <http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n55/mcasas.html>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
7. Conf. Olivera, N. Actuación mercantil de las PYMES en el MERCOSUR. En: Revista del Derecho Comercial y de las Obligaciones, Año 29, N° 169 a 174, págs. 465-553, Depalma, Buenos Aires (1996)
8. Carrascosa González, en ¿es necesaria una regulación para el ciberespacio? Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Derecho. Disponible en el catálogo en línea en la

- Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid <http://eprints.ucm.es/7242/>. Accedido el 10 de mayo de 2012
9. Liceda, E.: Límites de la equivalencia funcional (y de la comodidad del legislador) en el Derecho Penal (<http://www.39jaiio.org.ar/sites/default/files/39jaiio-sid-17.pdf>) Accedido el 9 de mayo de 2012.
  10. Material didáctico del Seminario de Derecho Informático, UNLP. <http://campus.jursoc.unlp.edu.ar/mod/resource/view.php?id=8068>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
  11. Aftalion, E. R; Vilanova, J.; Raffo, J.: Introducción al derecho. Abeledo Perrot. pp 90-91. (2009).
  12. Normas Generales del chat Global Chat. <http://www.globalchat.org/soporte/index.php?Knowledgebase/Article/View/19/>. Accedido el 8 de mayo de 2012.
  13. Netiqueta <http://lasindias.net/indianopedia/Netiqueta>. Indianopedia. Accedido el 8 de mayo de 2012.
  14. Touriño, A: Insultar en las redes sociales puede salir muy caro. Legal E-Digital <http://blogs.lainformacion.com/legal-e-digital/2011/04/04/insultar-en-redes-sociales-puede-salir-muy-carro>. Accedido el 12 de mayo de 2012
  15. Malpica, J, N: La era digital. Eumened <http://www.eumed.net/libros/2009b/526/Las%20Salas%20de%20Chat%20de%20Internet%20como%20medio%20de%20Comunicacion%20Interpersonal.htm> Accedido el 9 de mayo de 2012.