

GUÍA PARA COMBATIR EL DISCURSO DE ODIO



Esta guía elaborada por la Fundación Secretariado Gitano (FSG) tiene como objetivo principal ofrecer orientaciones a las organizaciones que trabajan por la igualdad de trato y la no discriminación, a agentes clave y a la ciudadanía, sobre qué es el discurso de odio y cómo combatirlo más eficazmente.

INTRODUCCIÓN

El lenguaje tiene el poder de comunicar, pero también tiene el poder de herir. El odio a las minorías y su discriminación también se ejercen por medio de expresiones, declaraciones, mensajes en redes sociales, textos, videos, que pueden ser insultantes y denigrar a una persona o a un grupo de personas por su pertenencia étnica, por tener una orientación sexual minoritaria, por ser de otro país, por su edad, su religión, por vivir en la calle, o por otras circunstancias.

En el caso de la comunidad gitana, **existe una larga tradición de discursos y expresiones antigitanas, que afectan a la dignidad de las personas gitanas y que en última instancia incitan a la discriminación y al odio.** Se trata de textos y declaraciones que asocian a los gitanos con la delincuencia, la falta de higiene, la pereza o el engaño, desde las duras palabras de Cervantes en 1613 al inicio de La Gitanilla (“Parece que los gitanos y gitanas solamente nacieron en el mundo para ser ladrones...”) hasta declaraciones actuales de políticos de distintos países europeos.

Por otra parte, las redes sociales se han convertido desde hace años en una plataforma ideal para la difusión del discurso de odio. Escudándose en el anonimato, muchos usuarios emiten estos mensajes, que pueden llegar a tener grandes audiencias. Los discursos antigitanos, antisemitas, homófobos, xenófobos, islamófobos, etc. proliferan en estas redes, preparando las condiciones de la exclusión y la discriminación, y atentando gravemente a la dignidad de las personas.

Por todas estas razones desde la FSG consideramos necesario combatir de forma más eficaz el discurso de odio, con el fin de lograr una sociedad donde se respeten los derechos de todas las personas, y donde los actos de discriminación y de odio no queden impunes.

¿QUÉ ES EL DISCURSO DE ODIO?



Aunque no hay una definición formal en el ordenamiento jurídico español sobre el discurso de odio, en el contexto europeo se suele utilizar la siguiente definición recogida en la Recomendación General nº 15 de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia del Consejo de Europa (ECRI):

Por tanto, los elementos esenciales de esta definición son:

El discurso de odio (...) debe entenderse como el uso de una o más formas de expresión específicas -por ejemplo, la defensa, promoción o instigación al odio, la humillación o el menosprecio de una persona o grupo de personas, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos o estigmatización o amenaza con respecto a dicha persona o grupo de personas y la justificación de esas manifestaciones- basada en una lista no exhaustiva de características personales o estados que incluyen la raza, color, idioma, religión o creencias, nacionalidad u origen nacional o étnico al igual que la ascendencia, edad, discapacidad, sexo, género, identidad de género y orientación sexual.

- El fomento, promoción o instigación en cualquiera de sus formas, al odio, la humillación o el menosprecio, así como el acoso, descrédito, difusión de estereotipos negativos, estigmatización o amenaza;
- Un uso que no solo tiene por objeto incitar a que se cometan actos de violencia, intimidación, hostilidad o discriminación, sino también actos que cabe esperar razonablemente que produzcan tal efecto; y
- Motivos que pueden ir más allá de la raza, color, idioma, religión o creencias, nacionalidad, origen étnico o nacional y ascendencia.

Sobre esta definición es relevante, además, tener en cuenta algunas consideraciones:

Para identificar el discurso de odio, hay que prestar atención a quiénes son sus destinatarios:

Para que pueda ser considerado discurso de odio, sus destinatarios deben ser personas, y/o colectivos (una condición, pertenencia o afinidad), **que hayan sufrido históricamente, o sufran en la actualidad, una situación de discriminación, opresión o vulnerabilidad**, por ejemplo minorías étnicas como el pueblo gitano y otras, las personas LGBT, las personas judías, personas con discapacidad, personas sin hogar, personas pertenecientes a minorías religiosas, personas migrantes, etc. **Asimismo, hay que destacar que a menudo el discurso de odio está marcado o motivado por un componente sexista o misógino** (por ejemplo, cuando se producen amenazas contra mujeres activistas feministas, lesbianas o transexuales).

El impacto del discurso de odio es múltiple:

Provoca daños psicológicos, ya que busca denigrar, humillar, supone una afrenta a la dignidad y puede incitar a la violencia o la discriminación contra esa persona o grupo de personas, por el simple hecho de pertenecer a un determinado colectivo. Es decir, el discurso de odio **lanza una manifestación de odio y rechazo hacia ese colectivo**. Esto puede crear una sensación de miedo e inseguridad a todo el grupo. Sobre esta cuestión, hay que tener en cuenta que el objetivo último de este tipo de discurso es mantener la subordinación de determinados grupos sociales o colectivos. Por ello, además de las consecuencias para estos grupos, el discurso de odio tiene graves consecuencias también para la sociedad en su conjunto, ya que contribuye a crear sociedades desiguales y poco cohesionadas.

El discurso de odio puede llegar a ser un delito de odio, cuando tiene lugar en un contexto público y se considere que pueda incitar actos de violencia, intimidación, hostilidad o discriminación contra un grupo o persona de los colectivos mencionados. En cualquier caso, el discurso de odio es siempre un **ataque a los derechos fundamentales** de las personas destinatarias (dignidad de la persona, derecho a no discriminación, derecho a la igualdad).

El contexto, la magnitud y la reiteración son elementos importantes para valorar la gravedad del discurso de odio:

Por ejemplo, si el alcance de ese discurso es amplio (un discurso por televisión, un cargo público, un texto en prensa), debería darse más prioridad que a un texto o mensaje que llegue a muy pocas personas. El nivel de publicidad que consigue el mensaje, el contexto específico en el que tiene lugar y la posición del emisor y la existencia o no de un elemento de reiteración por parte su parte, son elementos a tener en cuenta para valorar la magnitud del mismo.

El “discurso” no se transmite solamente por vía escrita u oral, ni incluye solo texto:

Puede ser cualquier acción comunicativa, como símbolos (la cruz gamada, por ejemplo), imágenes, videos, gestos, etc. El contexto a veces contribuye a sumar en la intención, no sólo por el símbolo (por ejemplo, una cruz gamada en una sinagoga indica una intencionalidad antisemita clara).

En consecuencia, el discurso del odio contiene los siguientes elementos:

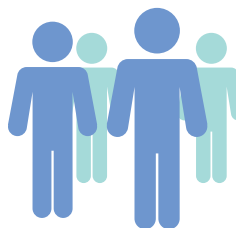
Una acción comunicativa



Manifestación de odio y rechazo



Dirigido a persona o grupo de personas específico



Motivo de desprecio



¿CUÁNDO DEBERÍA PERSEGUIRSE PENALMENTE EL DISCURSO DE ODIOS?



El discurso de odio no es algo que se pueda definir de forma clara y definitiva. Hay diversos niveles de “gravedad” y conviene no abusar del término. Por ejemplo, una opinión personal (“no me siento a gusto cerca de un gay”) no es lo mismo que una incitación a la violencia o la discriminación contra el colectivo LGTBI.

Por ello, es fundamental establecer con claridad **que no todo el discurso de odio debería de ser sancionado penalmente**. Una gran parte del discurso que entraría en la categoría de discurso de odio, tal y como está definido por la ECRI, está protegido por la libertad de expresión. Por ejemplo, un chiste o un estereotipo pueden resultar desagradables o de mal gusto, pero pueden entrar en la categoría de discurso amparado por la libertad de expresión.

Así pues, con el objetivo de evitar restricciones excesivas del derecho a la libertad de expresión, la Recomendación nº 15 de la ECRI considera necesario perseguir penalmente **sólo los casos más graves de discurso de odio**, cuando el mismo **“pueda incitar a actos de violencia, intimidación, hostilidad o discriminación”**. Con respecto a esta condición, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos ha señalado que para que exista discurso de odio no es necesario que se incite directa o explícitamente a la violencia, sino que es suficiente con que se incite al odio **al injuriar, ridiculizar o difamar a ciertas partes de la población y sus grupos específicos o la incitación a la discriminación**¹.

1. Sentencias Féret contra Bélgica de 16 julio 2009 y caso Vejdeland and Others v. Sweden de 9 de febrero de 2012.

No obstante, es importante destacar que el discurso de odio amparado en la libertad de expresión –y por tanto no sancionable– puede ser combatido desde otras estrategias, como por ejemplo su desactivación por medio de contranarrativas o narrativas alternativas, que aporten la perspectiva de los grupos objeto de odio, bien sea a través de campañas, vídeos, artículos, vídeos, tuits, memes, etc.

En el caso español, en julio de 2015 entró en vigor el nuevo Código Penal, que unifica los diferentes delitos de discurso de odio en su artículo 510, y los castiga con multas y penas de entre 6 meses y 4 años de cárcel, dependiendo de su consideración y gravedad. La reforma del Código Penal español incluye, asimismo, la posibilidad de retirar contenidos de odio de redes sociales en internet, cuando sean de carácter delictivo (artículo 510).



El juez o tribunal acordará la destrucción, borrado o inutilización de los libros, archivos, documentos, artículos y cualquier clase de soporte objeto del delito a que se refieren los apartados anteriores o por medio de los cuales se hubiera cometido. Cuando el delito se hubiera cometido a través de tecnologías de la información y la comunicación, se acordará la retirada de los contenidos. En los casos en los que, a través de un portal de acceso a internet o servicio de la sociedad de la información, se difundan exclusiva o preponderantemente los contenidos a que se refiere el apartado anterior, se ordenará el bloqueo del acceso o la interrupción de la prestación del mismo.



EL PAPEL DE LAS ONG Y DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS EN LA LUCHA CONTRA EL DISCURSO DE ODIO



Las asociaciones sociales y ONG tienen un papel importante para combatir el discurso de odio. Muchas de ellas realizan desde hace muchos años un trabajo formativo² y de sensibilización³ necesario entre la población y entre profesionales de las administraciones públicas, pero también cumplen un papel de seguimiento, detección y denuncia de muchos casos de discurso de odio.

Otro papel importante de las ONG es ayudar a las personas o grupos con que trabajan a que mejoren el conocimiento y el ejercicio de sus derechos.

A veces algunas personas han interiorizado la discriminación hasta el punto de no reconocerla. Otras veces no se conocen los mecanismos de denuncia, cuando son víctimas de discurso de odio o de otros tipos de incidentes discrimi-

natorios. Empoderar a estas potenciales víctimas es fundamental para que sean ellas mismas quienes denuncien estos casos con las herramientas adecuadas.

2. Movimiento contra la Intolerancia. Contra el discurso de odio en Internet. Cuadernos de análisis nº 47. <http://www.movimientocontralaintolerancia.com/>
SOS RACISMO, Informe anual 2017. El discurso de la discriminación, pp. 215-235. <http://www.sosracismomadrid.es/web/wp-content/uploads/2017/09/Informe-Anual-2017-SOSweb.pdf>

3. Portal de campañas de la FSG: <http://www.sensibilizaciongitanos.org/>
Informes Anuales Discriminación y Comunidad Gitana. 2005 a 2017. Fundación Secretariado Gitano. https://gitanos.org/que-hacemos/areas/igualdad/informes_discriminacion.html

Las administraciones públicas tienen competencias específicas contra el discurso de odio. A continuación, destacamos algunos organismos públicos con competencias en este ámbito:

Fiscalía especializada en delitos de odio y discriminación:

Hay una oficina coordinadora estatal y delegaciones en cada provincia. Las funciones principales de la oficina coordinadora son la identificación de los crímenes de odio, su control estadístico, y el seguimiento de las diligencias o procedimientos que se incoen o tramiten por crímenes de odio. **Cada fiscalía provincial se encarga de recibir las denuncias cuando se trata de un discurso de odio delictivo, valorarlas y tramitarlas ante los juzgados y los tribunales correspondientes.** Junto a ello, la fiscalía de criminalidad informática desarrolla una labor específica de investigación durante la tramitación de los expedientes que estén relacionados con contenidos delictivos en internet.

Policía nacional:

También recibe denuncias y puede investigar los casos, incluyendo casos de odio en Internet.

Policías locales:

Pueden detectar y actuar en casos de discurso de odio en espacios públicos (pintadas racistas, antisemitas, islamófobas, antigitanas, homófobas, etc.). Por ejemplo la Unidad de Gestión de la Diversidad de la Policía Local de Madrid realiza recepción de denuncias en el ámbito penal y administrativo; Asesoramiento y apoyo a víctimas que han sufrido algún hecho discriminatorio o de intolerancia; Contacto permanente con el tejido asociativo conociendo los recursos disponibles y acceso a los mismos; Establecimiento de planes para prevenir comportamientos discriminatorios y elaboración de protocolos de actuación policial. La Policía local de Fuenlabrada también es muy activa en este ámbito (ver proyecto "Borra el odio" en el apartado de Buenas Prácticas).

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad:

Dentro de este Ministerio, la unidad con responsabilidad directa en la promoción del derecho a la igualdad de trato y la lucha contra la discriminación es la Subdirección General para la Igualdad de Trato y la no Discriminación, integrada en el organismo autónomo Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (IMIO).

Combatir las actitudes discriminatorias y todas aquellas conductas o discursos que justifiquen, alienten o promuevan el odio racial, la xenofobia, el antisemitismo u otras formas de odio que amenazan el principio de igualdad y la diversidad de nuestra sociedad, forman parte del importante trabajo que esta Subdirección lleva realizando en los últimos años, a través de acciones centradas en: el refuerzo de la formación, la información y la sensibilización, la protección a las víctimas a través de servicios especializados, la creación de mecanismos de cooperación interinstitucional y colaborativos con agentes clave del ámbito público y privado, la elaboración de Guías y materiales específicos que permitan conocer la naturaleza de la discriminación y los delitos de odio para que la ciudadanía pueda conocer sus derechos y los recursos existentes en caso que quieran denunciar cualquier incidente.

Oberaxe- Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia, adscrito a la Secretaría General de Inmigración y Emigración (Ministerio de Empleo y Seguridad Social): cumple un papel de formación y sensibilización en prevención del racismo, la xenofobia y la intolerancia, y además publica numerosos manuales y guías sobre delitos de odio y discurso de odio (entre otros, ha traducido y publicado la Recomendación nº 15 de ECRI, que es específica sobre este tema).

Servicio de Asistencia y orientación a Víctimas de Discriminación por el Origen Racial o Étnico, del Consejo para la Eliminación de la Discriminación Racial o Étnica del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad:

Entre sus servicios, atiende en todo el Estado a personas que han sido objeto de discurso de odio a quienes asesora y acompaña para actuar ante estos casos.

INJUVE - Instituto de la Juventud, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad: es el responsable de coordinar en España la Campaña del Consejo de Europa NO HATE y desarrolla numerosas acciones de formación y sensibilización, especialmente entre la juventud.

Además de estos actores clave, algunos **colegios de abogados/as** ofrecen asesoramiento y asistencia jurídica a víctimas de delitos de odio.

EL PAPEL DE LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE SERVICIOS INTERNET:

FACEBOOK, GOOGLE-YOUTUBE, TWITTER

Las redes sociales han proliferado en los últimos años de forma exponencial en todo el mundo. Además de ser un medio de comunicación y de contacto muy poderoso, a menudo son también un espacio de difusión de discurso de odio.

Conscientes de este problema, las principales empresas proveedoras de redes sociales e Internet (Facebook, Twitter, Google y Microsoft) firmaron un Código de Conducta sobre discurso de odio con la Comisión Europea, con el fin de abordar mejor la retirada de este tipo

de discurso en las redes. La valoración que la Comisión Europea hizo de la forma en que las empresas están trabajando este punto fue positiva, reconociendo que se habían hecho importantes avances, que en términos generales se actuaba de una forma ágil, aunque había que mejorar en aspectos como la respuesta que se daba a los usuarios sobre la decisión de no retirar el contenido. Aquí se exponen algunos datos del último ejercicio de monitorización del Código de Conducta:

- Se hicieron 2.575 notificaciones a YT, FB y Twitter por 31 organizaciones de la sociedad civil y 3 autoridades nacionales durante un período de 7 semanas.
- De media, se retiraron los contenidos en el 59,1% de los casos (un 60% prácticamente).
- En el 51,4% de los casos, se respondió a las notificaciones en menos de 24 horas. En el 20,7% en menos de 48 horas. En el 14,7% en menos de una semana y en el 13,2% llevó más de una semana.

4. Informe completo con los datos en: http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=45032

Para aclarar la posición de estas empresas, la Fundación Secretariado Gitano las contactó para que especificasen cuál es su política ante la posibilidad de restricción del discurso de odio en sus plataformas. A continuación, se detallan las respuestas obtenidas de Google y Twitter, y la posición oficial de Facebook.



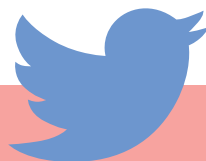
En el caso de Google-YouTube, su posición es la siguiente:

“Desde Google entendemos que el discurso del odio es uno de los retos que debemos combatir en nuestra sociedad. Nuestras políticas rechazan de forma muy clara este tipo de contenidos en nuestros servicios y actuamos en consecuencia. En la detección y retirada de dicho contenido, la colaboración de los usuarios y de los “Trusted Flaggers” es esencial. Por ejemplo, sólo en YouTube- servicio de alojamiento de contenido generado por el usuario- cada minuto se suben 480 horas de vídeo. La comunidad de usuarios es muy activa, hasta el punto de que:

- a) Cada día se realizan más de 200.000 reportes de contenido.
- b) Desde el año 2006, más de 90 millones de personas han denunciado contenido en YouTube.
- c) Sólo en 2015 retiramos 92 millones de vídeos por violar nuestras políticas. El 1% de los contenidos retirados respondían a razones de discurso del odio y terrorismo.

El Código de conducta recoge una serie de compromisos por parte de las empresas firmantes que estamos trabajando y cumpliendo. Desde conseguir una mayor agilidad en el procesamiento de las notificaciones por contenido inapropiado. Pasando por estrechar la colaboración con las organizaciones expertas en estas materias. Por ampliar la base de organizaciones y personas que forman parte del programa YouTube Contributors - (de hecho, hemos mejorado este programa, incorporando una función de “Flagging history” para tener un mejor conocimiento sobre los vídeos reportados y el estado actual del mismo). Así como por apoyar la elaboración de contranarrativa, trabajando con ONGs y promoviendo programas propios como YouTube Creators for Change, del que derivan numerosos capítulos a nivel nacional que tienen por fin prevenir este fenómeno.”

Twitter



Twitter ha mejorado su política sobre discurso de odio recientemente, pero sigue siendo una de las redes donde más proliferan este tipo de discursos:

“Nuestro compromiso de hacer de Twitter un lugar más seguro sigue siendo nuestro principal objetivo. Nosotros defendemos la libertad de expresión y visiones diferentes de cualquier tema. Eso se pone en peligro cuando el abuso y el hostigamiento silencian esas voces.

No lo toleraremos y, aprovechando el trabajo que comenzamos en noviembre de 2016, hemos realizado una serie de nuevos cambios

Twitter introdujo un canal de informes de conducta de odio, y ha formado a todos nuestros equipos de apoyo en nuestras políticas, incluyendo sesiones especiales sobre contextualización cultural e histórica de conductas de odio. Hemos implementado un programa de actualización continuo y hemos mejorado nuestras herramientas y sistemas internos para tratar con más eficacia esta conducta cuando se nos informa. Nuestro objetivo es un proceso más rápido y transparente y esto se evidencia en los comentarios que recibimos.

Desde el 1 de febrero 2017, hemos realizado una serie de anuncios y cambios que incluyen aprovechar nuestra tecnología para reducir el

contenido abusivo.

Estamos trabajando para identificar las cuentas a medida que realizan un comportamiento abusivo, incluso cuando no se nos ha informado de este comportamiento. Estamos tomando medidas para limitar cierta funcionalidad de la cuenta por un tiempo, como permitir que solo sus seguidores vean sus Tweets. Por ejemplo, este cambio podría aplicarse si una cuenta participa en patrones de comportamiento abusivo que violen las Reglas de Twitter. Nuestra plataforma es compatible con la libertad para compartir cualquier punto de vista, pero si una cuenta continúa violando repetidamente las Reglas de Twitter, podemos tomar más acciones.

Detener la creación de nuevas cuentas abusivas

Estamos tomando medidas para identificar a las personas que han sido suspendidas de forma permanente e impedir que creen nuevas cuentas. Esto se hace de manera más efectiva en algunos de los casos más persistentes y dañinos, particularmente cuentas creadas solo para abusar y acosar a otros.”

Facebook



Facebook es una plataforma abierta para todas las ideas, un lugar donde queremos fomentar la expresión de cada persona, la conexión y el intercambio. Al mismo tiempo, cuando la gente visita Facebook, siempre queremos que se sientan bienvenidos y seguros.

Eliminamos el discurso de odio tan pronto como nos enteramos de ello. Esto incluye contenido que ataca directamente a las personas en función de su raza, etnia, origen nacional, afiliación religiosa, orientación sexual, sexo, género o identidad de género, discapacidades graves o enfermedades.

Además, a las organizaciones y personas dedicadas a promover el odio contra estos grupos protegidos no se les permite una presencia en Facebook.

Los informes son revisados por nuestro equipo de operaciones comunitarias, que funciona las 24 horas del día, los 7 días de la semana y cubre más de 50 idiomas.

Además de contar con políticas y contar con un equipo de operaciones comunitarias con recursos suficientes, también estamos invirtiendo mucho en contranarrativas, ya que creemos que Facebook ofrece una oportunidad única para amplificar las narrativas alternativas al odio.

La participación de Facebook en el Código de Conducta de la UE reiteró nuestro compromiso para abordar el discurso de odio. Varias organizaciones españolas han sido nombradas por la Comisión Europea para monitorear las respuestas de las empresas tecnológicas al discurso de odio ilegal.

Nuestros estándares de la comunidad se aplican a todo el contenido en Facebook. Entendemos que el contenido del discurso de odio puede ser complejo, por lo tanto, nuestro equipo de Operaciones Comunitarias incluye hablantes nativos de español que son expertos en la materia con antecedentes variados y entienden el contexto cultural local.

Aunque trabajamos duro para eliminar el discurso de odio, como una plataforma con una comunidad global diversa de más de 2 mil millones de personas, las personas pueden encontrar puntos de vista desagradables o contrarios a los suyos, pero es posible que no violen nuestras políticas de incitación al odio. Damos a las personas herramientas para evitar contenido desagradable u ofensivo.

Es importante que cualquier persona que informe contenido a Facebook se asegure de que siempre denuncien el contenido específico en cuestión para que nuestro equipo entienda claramente el contenido que se está denunciando como incitación al odio.

¿CÓMO DENUNCIAR CONTENIDOS DE DISCURSO DE ODIO?

Intervenir o no intervenir

Antes de denunciar un contenido, es importante que nos hagamos algunas preguntas: ¿estamos realmente ante un caso de discurso de odio?, ¿cómo podemos valorar su gravedad?, ¿es un caso de discurso punible? ¿cuál es la manera más eficaz de conseguir la retirada del contenido? Ante estas cuestiones, se pueden plantear varios criterios de intervención:

- **Gravedad del discurso** (sancionable o no sancionable). No es igual de grave un chiste racista o un estereotipo (“las personas xxxx son vagas”), que un discurso que expresa odio o violencia, y que incita a una acción (“habría que exterminar a las personas xxx”, “hay que gasear a los xxxx”). En cualquier caso, siempre hay que valorar si vale la pena responder un determinado mensaje, para evitar amplificarlo y contribuir a su impacto.
- **Repercusión, alcance** (público, gran audiencia/pequeña). Si es una cuenta de Facebook o de Twitter con pocos seguidores, se puede reportar con la herramienta de denuncia, pero quizá no merece la pena una acción judicial, ya que su impacto es pequeño.
- **Persona que emite el mensaje** (haters, radicales, miembro de un grupo extremista). En caso de haters es mejor no intentar dialogar sino bloquearles directamente, reportar a la red social y recoger la máxima información que podamos obtener (pantallazos de tuits, etc.) sobre la persona para poder apoyar una posible denuncia por vía legal. Para evitar su amplificación, en ningún caso se deberían compartir mensajes procedentes de este tipo de perfiles. En casos menos extremos se puede intentar hacer pedagogía, contra narrativas, apelar a la reflexión, etc.
- **Si es algo reiterado es más grave que un caso aislado** (muchos mensajes antigitanos, o racistas, o LGTBfóbicos, o islamófobos, o antisemitas, o xenófobos etc. de una misma cuenta de Twitter o de Facebook, una web con muchos textos parecidos, etc.). En el caso de Twitter, por ejemplo, para conseguir bloquear una cuenta es mejor denunciar cuando la persona haya hecho al menos 5 mensajes con contenido de odio. Si es así, es más probable que Twitter cierre la cuenta.
- **Valorar itinerarios alternativos** para conseguir la retirada del contenido, por ejemplo, utilizando la vía de la denuncia por infracción de copyright. Redes sociales como Facebook o YouTube suelen tener un formulario específico para casos en los que se utilizan materiales (música, imágenes, etc.) protegidos por los derechos de autor. Este tipo de denuncia suelen resolverse con gran celeridad, a veces en menos de 24 horas.
- **La importancia de las pruebas:** si se va a denunciar un contenido de odio, es importante guardar copias del mismo (pantallazos, copias de seguridad, URL original, etc.) a efectos de prueba.



Herramientas de denuncia de las redes sociales e internet

Todas las redes mencionadas tienen mecanismos de denuncia sobre contenidos de odio. El primer paso cuando se ve un mensaje de odio es utilizar esta herramienta:

Facebook:

<https://www.facebook.com/help/359033794168099/>

Twitter

<https://support.twitter.com/forms/abusiveuser>

Youtube

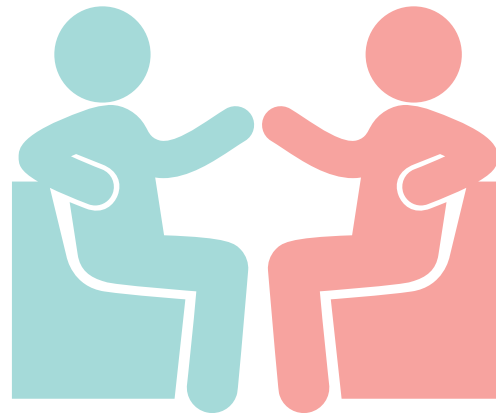
https://support.google.com/youtube/answer/2802027?hl=es&ref_topic=2803138

<https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=es>

Además debemos tener en cuenta que existen otros canales de denuncia de los contenidos que consideramos que pueden ser constitutivos de un delito:

- Las fiscalías especializadas: la Fiscalía de delitos de odio y discriminación y la Fiscalía de criminalidad informática,
- Cuerpos policiales: Policía nacional y Guardia civil que disponen de unidades de criminalidad informática para el desarrollo de las investigaciones oportunas.

BUENAS PRÁCTICAS



Borra el odio (Policía de Fuenlabrada).

http://www.observatorioreligion.es/upload/57/94/BBPP_Ayuntamiento_de_Fuenlabrada_-_PREMIO__2016_LINEA_1.pdf

Código de conducta UE - IT

http://europa.eu/rapid/press-release_IP-16-1937_es.htm

Denuncia y cierre de la web “Muerte a los gitanos”. Esta web con contenidos de incitación a violencia contra el pueblo gitano fue denunciada por la FSG y a consecuencia de la denuncia fue cerrada.

Observatorio Proxi

<http://www.observatorioproxi.org/>

Injuve - Campaña No Hate

<http://www.nohate.es/>

Sentencia contra un usuario de Facebook por insultos racistas y xenófobos:

<http://www.lavanguardia.com/vida/20170913/431263349731/condenado-a-diez-meses-carcel-por-insultos-xenofobos-y-racistas-en-red-social.html>

BIBLIOGRAFÍA



ECRI: Recomendación General nº 15 sobre Líneas de Actuación en relación con la lucha contra las expresiones de incitación al odio. Traducción y edición por OBERAXE.

http://www.empleo.gob.es/oberaxe/es/publicaciones/documentos/documento_0002.htm

Protocolo adicional al Convenio sobre la Ciberdelincuencia relativo a la penalización de actos de índole racista y xenófoba cometidos por medio de sistemas informáticos

https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2015-793

Recomendación nº 6 de ECRI sobre difusión de discurso de odio racista por Internet.

http://www.coe.int/t/dghl/monitoring/ecri/activities/GPR/EN/Recommendation_N6/Recommendation_6_en.asp

Cómo actuar ante casos de discriminación y delitos de odio e intolerancia: Guía práctica para profesionales (2015). Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (disponible en inglés)

https://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/noDiscriminacion/documentos/2015_1344_Guia_Instituto_Mujer_ACCESIBLE.pdf

Cómo actuar ante casos de discriminación y delitos de odio e intolerancia: Guía práctica (2015). Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (disponible en inglés)

https://www.msssi.gob.es/ssi/igualdadOportunidades/noDiscriminacion/documentos/2015_1345_Guia_Instituto_Mujer_ACCESIBLE.pdf

Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación. Pp. 35-43, y pp. 193-208, discurso de odio. Miguel Ángel Aguilar (coord.).

http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/publicacions/manual_investigacion_delitos_odio.pdf

Informe Anual Discriminación y Comunidad Gitana, FSG, 2011. El ciberodio y la libertad de expresión. Aránzazu Moretón.

https://www.gitanos.org/upload/90/06/Discriminacion_FSG_2011.pdf

Contra el discurso de odio en Internet (MCI). Cuadernos de análisis nº 47.

<http://www.movimientocontralaintolerancia.com/download/cuadernosAnalisis/47.zip>

Discurso xenófobo e incitación al odio. (MCI). Cuadernos de análisis nº 42.

<http://www.informeraxen.es/wp-content/uploads/2017/06/42.-DISCURSO-XENOFOBO-E-INCITACION-AL-ODIO.pdf>

Informe Raxen. Especial 2016: Discurso de odio y Tsunami de xenofobia e intolerancia. (MCI).

http://www.empleo.gob.es/oberaxe/es/publicaciones/documentos/documento_0081.htm

AGRADECIMIENTOS



En este proyecto han colaborado diversas entidades y administraciones, agradecemos a todos/as su apoyo y sus contribuciones:

ONGs:

ACCEM

Arcópoli

CEAR

Federación de
Mujeres Progresistas

Fundación Kamira

Fundación Pluralismo
y Convivencia

Movimiento contra
la Intolerancia

Observatorio Proxi

United Explanations

Paloma Llana, experta en ciberseguridad.

Administraciones públicas y otros servicios:

Colegio de Abogados/as de Málaga

Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Subdirección General para la Igualdad de Trato y no Discriminación.

Colegio de Abogados/as de Madrid

Fiscalía General del Estado. Unidad de Criminalidad Informática

Fiscalía General del Estado. Delitos de odio y discriminación.

INJUVE

OBERAXE

Policía Municipal de Madrid. Unidad de Gestión de la Diversidad

Secretaría de Estado de Seguridad. Oficina Nacional de Lucha contra los delitos de odio.

Empresas de tecnología e internet:

Google-Youtube

Twitter

Facebook

© Fundación Secretariado Gitano (FSG)

Madrid 2017

Serie Materiales de Trabajo nº 67

“Este material es gratuito y queda prohibida cualquier comercialización del mismo”



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE ASUNTOS EXTERIORES
Y DE COOPERACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO
DE ASUNTOS EXTERIORES

DIRECCIÓN GENERAL
DE NACIONES UNIDAS Y
DERECHOS HUMANOS