

La Plata, 15 de febrero 2022

VISTO, las facultades conferidas por el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires, la Ley 13.834 y sus modificatorias, el artículo 22 del Reglamento Interno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y la alarmante proliferación de casos referidos a estafas digitales, cuyas denuncias ingresan a la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, y

CONSIDERANDO

Que la batalla por los derechos siempre se ha inscripto en el marco de procesos económicos, políticos, sociales y culturales. El *Bill of Rights*, de 1689, marca un punto de inflexión en lo que concierne a las resistencias contra los absolutismos monárquicos. De allí en más, cada vez que han sucedido, a lo largo de la historia universal, sucesos abominables, prácticas antidemocráticas, exterminio de personas, procesos de subyugación de la persona humana; han emergido instrumentos protectorios. Declaraciones, convenciones, pactos, normativa por la que se intenta, a instancia de forjar consensos en el orden internacional, obligar a los Estados a respetar la dignidad de las personas.

Que, en dicho sentido, la parte dogmática de nuestra Constitución Nacional, e incluso la incorporación de los tratados internacionales de promoción y protección de los derechos humanos consagrados en el artículo 75 inciso 22, son una clara muestra de cómo se han cristalizado un orden público y un conjunto de obligaciones relativos a la materia. No obstante, sería desafortunado pensar que los derechos (y los instrumentos que los instituyen) son estáticos.

Que, hoy, los denominados GAFA (Google, Apple, Facebook –renombrada como Meta- y Amazon), detentan un incontestable poder. Conocen en forma exhaustiva cantidades de datos de nosotros y nosotras, incluyendo. qué hacemos, cómo pensamos, qué miramos, a qué hora y dónde comemos, qué comemos, por dónde nos desplazamos, con quiénes nos reunimos, cómo interactuamos, en qué momento del día lo hacemos, cuándo estamos felices, cuándo deprimidos, cuánto percibimos de ingreso, cuánto y cómo lo

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

gastamos. Si ahorramos, si nos sobreendeudamos, si amamos. Incluso, a través de investigaciones periodísticas, se ha detectado que estas empresas han intervenido en el desarrollo y desenvolvimiento de procesos democráticos, en distintos países del globo.

Que, en tal sentido, podemos preguntarnos sobre el libre albedrío de los ciudadanos y sus alcances. Si comprendemos, de la mano de Néstor García Canclini (Néstor García Canclini. Ciudadanos reemplazados por algoritmos”, Calas, 2020), que nos hallamos frente a una nueva gubernamentalidad algorítmica que, a instancias de cientos de miles de agujas extrae millones de terabytes, y es capaz de realizar una maqueta perfecta de nosotros/as mismos/as, y a partir de allí devolver a través de las pantallas un eco amplificado de nuestras propias representaciones del mundo capaz de condicionar nuestros marcos interpretativos, cognitivos y, en definitiva, nuestro comportamiento, el basamento jurídico de la capacidad de elección vuela por los aires, y entramos allí en un dilema jurídico.

Que, en efecto, si el libre albedrío se desnaturaliza, cae el castillo de naipes de nuestro sistema constitucional, y los subsistemas civil y comercial, penal, laboral, e incluso el contencioso administrativo. El ordenamiento jurídico en su totalidad se encuentra vertebrado en derredor de la caracterización de la libertad de elección de la persona humana. Aún con las críticas que cada uno/a pueda realizar a dicho sustrato filosófico, es innegable que nuestro derecho parte de una concepción liberal que lo acoge en su seno.

Que aquí, el interrogante es si estamos en condiciones de escapar. ¿Existe una vida por fuera de la lógica algorítmica? La respuesta inicial debe llevarnos a una inclinación por la negativa. Ello, entonces, dispara una concatenación de nuevos interrogantes en relación con el marco de desempeño de los derechos fundamentales en las sociedades algorítmicas y, como era de esperar, emplaza la cadena de responsabilidades en una nueva escala. Brecha

digital, interseccionalidad en las condiciones de vulnerabilidad de las y los usuarios/as de las plataformas, se acrecientan en modo alarmante. Está claro que dicha dimensión ha generado las condiciones propicias para el surgimiento de modalidades delictivas, que encuentran en la virtualidad, la suplantación de identidad, la ingeniería social, el anonimato, y otras posibilidades, el cuadro perfecto para llevar adelante actos de desapoderamiento, u otros delitos.

Que resulta innegable la responsabilidad y debida diligencia de las empresas proveedoras de los servicios. Que, además, su alegada *gratuidad*, no exime a las plataformas de sus responsabilidades, dado que la misma consiste en una estrategia comercial que da soporte a la verdadera fuente de ingresos: la publicidad y el microtargeting. Para ello, han promovido una cultura inmersiva dentro de las plataformas, en las que la ilusión de privacidad por el hecho de estar “pantallas adentro”,

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

se convierte en un relajamiento de todas las estrategias de prevención que cualquier usuario/a debería exhibir.

Si a ello se suma la ansiedad que es promovida a partir del segundo constructo ilusorio, el de la inmediatez, las vulnerabilidades de base se expanden, y los márgenes de maniobra de las y los ciberdelincuentes se tornan cada vez más amplios. Ámbitos de compraventa; publicidad dirigida a instancias de la microsegmentación, en añadidura con billeteras virtuales, plataformas de

Exchange, banca virtual, entre otras, que permiten la realización de operaciones de intercambio de dinero, u operaciones comerciales en cualquier circunstancia.

Que, en base a lo expuesto, está claro que las y los ciberdelincuentes han estudiado las condiciones de exposición de usuarios/as, y se valen de ello para avanzar con la modalidad delictiva. Así, se torna imperioso consagrar estándares de seguridad, campañas de difusión y estrategias que propendan a mejorar la gobernanza de las acciones en línea, sobre todo, de aquellas cuyo ámbito de sustanciación resulta ser las plataformas a su cargo.

Que, en dicho sentido, proponemos la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires como un ámbito idóneo desde donde fomentar el encuentro, diálogo y colaboración entre actores público-privados, en aras a cimentar nuevos estándares en materia de promoción y protección de los derechos de las y los usuarios/as, poniendo especial énfasis en la dimensión de las ciberestafas.

Que la Defensoría del Pueblo es un ámbito de convergencia institucional y democrática, cuya existencia ha sido consagrada en el artículo 55 de la Constitución de la Provincia de Buenos Aires; y que despliega un importante rol no sólo en protección de las y los ciudadanos/as bonaerenses, sino también en el diseño y evaluación de impacto de las políticas públicas. Desde dicha inteligencia, es dable poner el foco en la importancia que el organismo detenta para el tipo de cuestiones aquí expuestas.

Que por los motivos expuestos, de conformidad a lo normado en la Ley 13.834 y sus modificatorias, corresponde emitir el presente acto.

Por ello

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

**EL DEFENSOR DEL PUEBLO
DE LA PROVINCIA DE BUENOS AIRES
RESUELVE**

ARTÍCULO 1º: EXHORTAR a las plataformas de la empresa META (Facebook, WhatsApp; Instagram) a generar acciones concretas dirigidas a mejorar los estándares de ciberseguridad y protección de las y los usuarios/as dentro del territorio de la Provincia de Buenos Aires.

ARTÍCULO 2º: SUGERIR a META la posibilidad de celebrar un ámbito de diálogo y trabajo, en el seno de la Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires, junto a otros actores estatales y privados, con la finalidad de gestar nuevos estándares de ciberseguridad para la protección de los usuarios, con especial énfasis en la dimensión de las ciberestafas.

ARTÍCULO 3º: RECOMENDAR a META, la realización de campañas de difusión y prevención del ciberdelito, orientada a las y los usuarios/as, y colocando especial atención en los grupos hipervulnerables.

ARTÍCULO 4º: Registrar, notificar. Cumplido, archivar.

RESOLUCIÓN N° 3/22

Defensoría del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires

Firmado digitalmente por:

Guido Martín Lorenzino Matta

Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires