



Asamblea General

Distr. general
26 de enero de 2021
Español
Original: inglés

Consejo de Derechos Humanos

46º período de sesiones

22 de febrero a 19 de marzo de 2021

Tema 5 de la agenda

Órganos y mecanismos de derechos humanos

Recomendaciones formuladas por el Foro sobre Cuestiones de las Minorías en su 13^{er} período de sesiones en relación con el tema “Discurso de odio, medios sociales y minorías”

**Informe del Relator Especial sobre cuestiones de las minorías,
Fernand de Varennes***

Resumen

Las recomendaciones del presente informe se basan principalmente en las deliberaciones y contribuciones de los participantes en el 13^{er} período de sesiones del Foro sobre Cuestiones de las Minorías, celebrado los días 19 y 20 de noviembre de 2020 en relación con el tema “Discurso de odio, medios sociales y minorías”, y organizado en torno a cuatro mesas redondas temáticas sobre las siguientes cuestiones: a) causas, magnitud y repercusiones del discurso de odio dirigido contra minorías en los medios sociales; b) marco jurídico e institucional internacional; c) regulación del discurso de odio en línea: función y responsabilidad de las organizaciones intergubernamentales, los Estados, las empresas de Internet y las plataformas de medios sociales; y d) hacia un espacio más seguro para las minorías: iniciativas positivas para hacer frente al discurso de odio en línea, y papel de las instituciones nacionales de derechos humanos, las organizaciones de derechos humanos, la sociedad civil y otros interesados. También provienen de dos foros regionales, para Asia y el Pacífico y para Europa, organizados sobre el mismo tema en el marco del mandato del Relator Especial sobre cuestiones de las minorías en 2020. Las recomendaciones se fundamentan en el derecho y las normas internacionales de derechos humanos. Su objetivo es proporcionar orientación para seguir avanzando en la aplicación de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.

* Se acordó publicar este informe después de la fecha de publicación prevista debido a circunstancias ajenas a la voluntad de quien lo presenta.



I. Introducción

1. En sus resoluciones 6/15 y 19/23, el Consejo de Derechos Humanos decidió que el Experto/la Experta Independiente sobre cuestiones de las minorías debía seguir orientando la labor del Foro sobre Cuestiones de las Minorías y preparando sus reuniones anuales, y lo/la invitó a que incluyera en su informe las recomendaciones temáticas del Foro y formulara recomendaciones sobre futuras cuestiones temáticas para que las examinara el Consejo. En su resolución 25/5, el Consejo decidió prorrogar el mandato de la titular de mandato como Relatora Especial sobre cuestiones de las minorías. El presente informe, preparado de conformidad con las resoluciones 6/15 y 19/23, contiene las recomendaciones formuladas por el Foro en su 13^{er} período de sesiones, celebrado los días 19 y 20 de noviembre de 2020. En ese período de sesiones, el Foro examinó el tema “Discurso de odio, medios sociales y minorías”. La labor del Foro estuvo dirigida por el Relator Especial sobre cuestiones de las minorías, Fernand de Varennes. Presidió el período de sesiones Natalie Alkiviadou. Debido a la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), el 13^{er} período de sesiones del Foro se celebró íntegramente de forma virtual y las sesiones plenarias se transmitieron por Internet. Asistieron menos de 400 participantes, entre ellos representantes de los Estados Miembros; mecanismos, órganos y organismos especializados, fondos y programas de las Naciones Unidas; organizaciones intergubernamentales y organizaciones y mecanismos regionales del ámbito de los derechos humanos; instituciones nacionales de derechos humanos y otros organismos nacionales pertinentes; representantes del mundo académico y expertos en cuestiones de las minorías; empresas de Internet y plataformas de medios sociales; representantes de las minorías; y organizaciones no gubernamentales y de minorías.

2. Las recomendaciones del presente informe se basan principalmente en los debates y las contribuciones de los participantes en el 13^{er} período de sesiones del Foro y reflejan las aportaciones de los participantes en los dos foros regionales, para Europa¹ y para Asia y el Pacífico², dedicados al mismo tema y organizados en línea en el marco del mandato del Relator Especial, bajo la coordinación del Instituto Tom Lantos y de otras organizaciones y redes. Las recomendaciones se basan en el derecho y las normas internacionales y las buenas prácticas existentes en lo relativo al discurso de odio y los medios sociales. Tienen por objeto proporcionar orientación para que se tengan más en cuenta y se reflejen mejor los contextos y las condiciones a nivel regional, y también ofrecer a las minorías y a los expertos en el ámbito regional un mayor acceso y más oportunidades para contribuir a reforzar la aplicación de la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertencientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.

3. Los principales elementos del marco jurídico y normativo desde la perspectiva de los derechos humanos son la Declaración Universal de Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención sobre los Derechos del Niño, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el Convenio Marco del Consejo de Europa para la Protección de las Minorías Nacionales. Concretamente, en lo que respecta al tema del discurso de odio y los medios sociales, los siguientes instrumentos son también una referencia: el Plan de Acción de Rabat sobre la prohibición de la apología del odio nacional, racial o religioso que constituye incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y la Estrategia y Plan de Acción de las Naciones Unidas para la Lucha contra el Discurso de Odio.

¹ El texto íntegro de las recomendaciones que se formularon en el foro regional para Europa, celebrado en línea los días 21 y 22 de septiembre de 2020, puede consultarse en www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/MinorityIssues/Session13/Europe_Regional_Forum.pdf.

² El texto íntegro de las recomendaciones que se formularon en el foro regional para Asia y el Pacífico, celebrado en línea los días 19 y 20 de octubre de 2020, puede consultarse en www.ohchr.org/Documents/HRBodies/HRCouncil/MinorityIssues/%20Session13/Recs_Asia-Pacific_Regional_Forum.pdf.

4. Las recomendaciones del 13^{er} período de sesiones del Foro se organizan en torno a los cuatro temas del programa que enmarcaron el debate durante el período de sesiones. Son las siguientes:

a) Tener por objetivo abordar la ingente magnitud del discurso de odio dirigido contra las minorías en los medios sociales;

b) Resaltar la responsabilidad primordial del Estado en la lucha contra el discurso de odio en los medios sociales y su prevención;

c) Poner de relieve la necesidad de que la mayor parte de los casos de discurso de odio, incluidos los de los medios sociales, que en la mayoría de los países están dirigidos contra las minorías, se aborden en el contexto de la plena efectividad del derecho a la libertad de opinión y de expresión, de asociación y de participación;

d) Destacar la importancia de incluir a las minorías y a sus representantes en los procesos de formulación de políticas y adopción de decisiones que les afecten en el contexto de los medios sociales;

e) Reafirmar que toda persona debe tener acceso a los medios sociales sin correr el riesgo de ser víctima de discriminación, racismo, violencia, hostilidad, intolerancia, estigmatización, vilipendio y culpabilización, entre otras cosas, reconociendo al mismo tiempo que las minorías suelen ser las principales víctimas.

5. En las recomendaciones también se reconoce el importante papel que pueden desempeñar las Naciones Unidas, las instituciones nacionales de derechos humanos, las organizaciones de la sociedad civil, los representantes de las minorías, las empresas de Internet, las plataformas de medios sociales y otros interesados en la lucha contra el discurso de odio hacia las minorías en los medios sociales y su prevención.

6. Las presentes recomendaciones están destinadas a aplicarse en los países de todo el mundo a fin de ayudar a los Estados, las empresas de Internet, las plataformas de medios sociales y otros interesados a comprender mejor sus obligaciones en materia de derechos humanos relacionadas con la lucha contra el discurso de odio en los medios sociales, cumpliendo al mismo tiempo el deber de asegurar la prevención y de proteger y hacer efectivo el derecho a la libertad de expresión, y ayudarlos a encontrar enfoques que respeten plenamente las normas universales de derechos humanos.

II. Recomendaciones generales para abordar el discurso de odio contra las minorías en los medios sociales utilizando un enfoque basado en los derechos humanos

7. Los Estados deberían ratificar todos los instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos que protegen y promueven los derechos de las minorías, tanto en línea como por otros medios, así como acceder y adherirse a dichos instrumentos.

8. Los Estados deberían cumplir efectivamente sus obligaciones y responsabilidades de respetar, proteger y hacer efectivos los derechos humanos de las minorías, tanto en línea como por otros medios. Los Estados deberían prestar especial atención a las personas pertenecientes a minorías que se encuentran en situaciones particulares de vulnerabilidad, riesgo o marginación, entre ellas las mujeres; los niños; los jóvenes; las personas lesbianas, gais, bisexuales, transgénero e intersexuales; los migrantes; las personas con discapacidad; y los defensores de los derechos humanos que son objeto de acoso, amenazas e intimidación.

9. Los Estados deberían promover la igualdad y actuar contra la incitación a la discriminación, la hostilidad y la violencia, respetando plenamente la libertad de opinión y de expresión y el derecho a la privacidad. Toda regulación que implique limitaciones de esas libertades debería estar firmemente arraigada en el derecho internacional de los derechos humanos.

10. Los Estados deberían actuar con decisión, rapidez y eficacia para abordar y combatir el discurso de odio contra las minorías en las comunicaciones en línea, entre otras cosas investigando y enjuiciando con rapidez y eficacia a los responsables, haciéndoles rendir cuentas y velando por que las víctimas tengan acceso efectivo a la justicia y a vías de recurso.

11. Los Estados y las empresas tecnológicas deberían garantizar una Internet abierta, segura y global, así como un acceso inclusivo al mundo digital.

12. Los Estados y las organizaciones internacionales y regionales deberían establecer normas y procesos que garanticen que cualquier persona pueda participar en el mundo digital, promoviendo la transparencia en los mecanismos de moderación del contenido.

13. Se debería consultar a las propias minorías y a la sociedad civil en general e implicarlas en la elaboración de leyes, políticas o programas relacionados con sus derechos en Internet. Las negociaciones sobre los procesos de regulación de contenidos deberían llevarse a cabo públicamente, en el marco de procesos genuinamente democráticos.

14. Los Estados deberían tomar medidas para prevenir la intolerancia y el discurso de odio contra las minorías, entre otras cosas creando condiciones que favorezcan la estabilidad, la inclusión y la cohesión a nivel social y económico.

15. Los Estados deberían adoptar iniciativas de educación en derechos humanos sobre los derechos de las minorías, por ejemplo, en los programas escolares; promover la diversidad y el pluralismo; y combatir la discriminación, los estereotipos, la xenofobia, el racismo y el discurso de odio mediante la difusión de relatos positivos, alternativos e inclusivos que inviten al diálogo.

16. Se alienta a los Estados, las organizaciones internacionales y regionales, las empresas tecnológicas, las instituciones nacionales de derechos humanos y la sociedad civil a que intensifiquen su cooperación a fin de poner en común competencias, conocimientos y prácticas eficaces para hacer frente al discurso de odio contra las minorías, y a que promuevan una cultura de diversidad, pluralismo, diálogo y aceptación de los demás.

17. Se alienta a los Estados, las instituciones nacionales de derechos humanos y los representantes de la sociedad civil a que utilicen los mecanismos de derechos humanos de las Naciones Unidas, incluidos los procedimientos especiales del Consejo de Derechos Humanos, el examen periódico universal y los órganos creados en virtud de tratados de derechos humanos; los mecanismos regionales de derechos humanos; y otros foros apropiados para combatir el discurso de odio en línea dirigido contra las minorías.

18. Todas las partes interesadas deberían fomentar estrategias innovadoras, educativas y preventivas que se centren en la protección y el respeto de las diversas comunidades a fin de combatir el discurso de odio. Al hacerlo, deberían adoptar un enfoque equilibrado para proteger tanto a las minorías como la libertad de expresión.

III. Recomendaciones para abordar las causas, la magnitud y las repercusiones del discurso de odio dirigido contra minorías en los medios sociales

19. Los Estados deberían velar por que Internet, y las plataformas de medios sociales en particular, constituyan entornos seguros en los que se garanticen la libertad de opinión y de expresión, de asociación y de participación, y el empoderamiento de los miembros de las minorías nacionales, étnicas, religiosas y lingüísticas.

20. Los Estados deberían mejorar el marco jurídico y de políticas para combatir el discurso de odio, los delitos de odio y el racismo contra las minorías, de acuerdo con las normas internacionales de derechos humanos, y crear los marcos jurídicos, institucionales, administrativos y de políticas necesarios en relación con las comunicaciones en línea. Las minorías, que son las principales víctimas del discurso de

odio en los medios sociales, deberían formar parte de esos procesos, de modo que puedan asistir en la formulación de políticas inclusivas.

21. Los Estados y las empresas tecnológicas y de medios sociales deberían resolverse a adoptar una política de tolerancia cero frente al discurso de odio, los delitos de odio y el racismo contra las minorías. Los Estados y las empresas de medios sociales deberían vigilar rigurosamente el discurso de odio y el racismo contra las minorías en línea y apoyar a la sociedad civil en esta tarea.

22. Las empresas tecnológicas y de medios sociales deberían eliminar de forma rápida, completa y sistemática el discurso de odio o impedir el acceso a él, aplicando al mismo tiempo salvaguardias eficaces y apropiadas para garantizar que su actuación sea diligente y proporcionada, en pleno respeto de los derechos humanos, y que se evite la eliminación involuntaria de contenidos legales.

23. Las plataformas de medios sociales deberían reforzar sus normas comunitarias y sus condiciones de servicio para comprender, reconocer y no tolerar el discurso de odio. Además, deberían garantizar que las normas se apliquen de forma rápida, plena y sistemática para eliminar por completo el discurso odio.

24. Los Estados y las empresas de Internet deberían mejorar la recopilación de datos y presentarlos de forma desglosada. También deberían tomar medidas para identificar las causas y los factores que impulsan el discurso de odio, los mecanismos que lo sustentan y las condiciones que lo propician, y deberían abordar esas causas y esos factores. Debería recabarse la participación de una amplia gama de actores, en particular la sociedad civil y las minorías.

25. Los Estados y las organizaciones internacionales y regionales deberían tomar medidas con el fin de empoderar a los ciudadanos para reconocer, rechazar y combatir el discurso de odio en línea, con miras a mejorar la alfabetización digital y el conocimiento de los derechos humanos. También deberían apoyar a las organizaciones de la sociedad civil en este empeño.

26. Los Estados deberían considerar la posibilidad de establecer instituciones especializadas independientes y autorizadas, que cumplan con las normas internacionales, para trabajar en contra del discurso de odio.

27. Los Estados deberían velar por que las organizaciones de la sociedad civil dispongan de mecanismos accesibles para denunciar el discurso de odio en línea.

28. Los Estados deberían impartir formación adecuada y especializada a las fuerzas del orden y a la judicatura sobre los derechos de las minorías, en particular en lo que respecta al discurso de odio en línea. Todos los casos de delitos de odio por parte de agentes del orden debería ser investigado y sancionado de forma plena y con rapidez.

29. Debería fomentarse el pluralismo de los medios de comunicación, por ejemplo, facilitando el acceso a dichos medios y su propiedad por parte de las minorías, los indígenas y otros grupos, en particular de los medios que difundan información en su propio idioma. El empoderamiento local mediante el pluralismo de los medios facilita la aparición de discursos que pueden contrarrestar el discurso de odio.

30. Debería animarse a los Estados, los medios de comunicación y las empresas de medios sociales, así como a la sociedad civil, a que aborden de forma integral la distorsión y los prejuicios sistémicos contra los judíos y los musulmanes, ya que parece un hecho demostrado que el antisemitismo y la islamofobia son retos acuciantes en la actualidad.

31. Si bien la responsabilidad primordial recae en los Estados, todos los actores pertinentes deben contribuir a abordar los retos que entraña el discurso de odio y a combatirlo, con inclusión de la industria tecnológica y, en particular, de las plataformas de medios sociales, a través de un enfoque sólido respecto de las tecnologías que esté basado en los derechos humanos.

IV. Recomendaciones sobre el marco jurídico e institucional internacional

32. Los principios de derechos humanos que guían el marco jurídico e institucional deberían ser generales y neutrales desde el punto de vista tecnológico, pero deberían poderse aplicar a diversas tecnologías concretas, incluidos los medios sociales.

33. Debería reconocerse que los derechos a la libertad de opinión y de expresión, a la no discriminación y a la igualdad guardan entre sí una relación positiva y se refuerzan mutuamente. El rechazo del discurso de odio y el florecimiento de la libertad de opinión y de expresión deberían verse como elementos complementarios y no como la expresión de un juego de suma cero.

34. Debería iniciarse un debate sobre la aprobación de un instrumento internacional para abordar las diferentes formas de discurso de odio, entre otras cosas mediante su tipificación como delito, como se especifica en el Plan de Acción de Rabat y en la resolución 16/18 del Consejo de Derechos Humanos, en particular en el párrafo 5 f).

35. Las disposiciones pertinentes de los instrumentos existentes, como los artículos 19 y 20 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el artículo 4 de la Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Racial, deberían utilizarse para enmendar las leyes nacionales con el fin de colmar las lagunas en la interpretación y aplicación de la legislación sobre el discurso de odio. Estas disposiciones deberían aplicarse para abarcar a una amplia variedad de grupos que son blanco del discurso de odio, entre otras cosas por motivos de religión; origen étnico; idioma; nacionalidad; raza; color; ascendencia, incluida la casta; género; condición de refugiado, solicitante de asilo o inmigrante; participación en la protección de los derechos humanos; orientación sexual; y otros factores de identidad.

36. Debería adoptarse una definición jurídica internacionalmente aceptable del discurso de odio de conformidad con el derecho internacional de los derechos humanos, en particular el relativo a la libertad de expresión, y mediante la colaboración internacional y un análisis de las leyes y normas internacionales, regionales y nacionales existentes sobre el discurso de odio.

37. Los Estados deberían desarrollar y aplicar un marco reglamentario y de políticas global para el conjunto de estrategias diferenciadas y complementarias que se necesitan para combatir eficazmente todos los tipos de discurso de odio en todas sus manifestaciones. Este marco debería comprender medidas civiles o administrativas y, excepcionalmente, medidas de derecho penal.

38. Los Estados solo deberían utilizar el enjuiciamiento como último recurso en los casos de discurso de odio, y solo en relación con sus formas más graves. Por lo tanto, el enjuiciamiento debería reservarse específicamente para a) la incitación al genocidio y b) la apología del odio nacional, racial o religioso que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia (art. 20, párr. 2, del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos), con el fin de garantizar que los derechos a la libertad de expresión y al acceso a la información no se vean menoscabados.

39. Los Estados y las empresas tecnológicas deberían aplicar el Plan de Acción de Rabat y remitirse a él de forma expresa al abordar la incitación a la hostilidad, la discriminación o la violencia en el marco de sus estrategias para hacer frente al discurso de odio, incluido el dirigido contra las minorías, a nivel mundial. La prueba de umbral del Plan de Acción de Rabat, que comprende seis factores, establece los criterios y condiciones con arreglo a los cuales debería penalizarse en el ordenamiento interno el contenido que constituye incitación, así como las normas que determinan en qué casos deberían eliminarse contenidos de las plataformas de medios sociales. Esos criterios son: el contexto, el emisor, la intención, el contenido y la forma, la extensión del acto de expresión, y la probabilidad de la incitación.

40. Los Estados deberían velar por que las leyes o reglamentos sobre el discurso de odio no se utilicen para reprimir a las minorías, ya sean nacionales o étnicas, religiosas o lingüísticas. Tampoco deberían utilizarse esas leyes o reglamentos para censurar o

reprimir la libertad de opinión y de expresión. El umbral para definir las restricciones a la libertad de expresión y la incitación al odio, y para la aplicación del artículo 20 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, debería ser muy alto. Los Estados deberían distinguir entre lo que constituye incitación a la discriminación, la hostilidad y la violencia de otras formas de discurso de odio, para abstenerse así de adoptar medidas que restrinjan el derecho de las minorías a discrepar y a expresarse abiertamente.

41. Los Estados deberían elaborar marcos legislativos e institucionales internos claros que garanticen la rendición de cuentas por el discurso de odio, promuevan la igualdad y respeten la libertad de expresión. Deberían disponer de normas, instituciones y políticas claras, coherentes e identificables para abordar estas cuestiones, sobre todo teniendo en cuenta las dificultades que plantea un concepto en expansión. El marco debería incluir medidas preventivas adecuadas para hacer frente a la intolerancia, el odio y otras causas que contribuyen al discurso de odio, y también debería incluir medidas correctivas y, de ser necesario, punitivas para ofrecer reparación en los casos reales de discurso de odio.

42. Los Estados deberían establecer las obligaciones de las empresas de medios sociales y un código de conducta para los proveedores de servicios de redes sociales, y aclarar las principales condiciones y las mejores prácticas para regular la responsabilidad de los intermediarios.

43. Los Estados deberían estudiar la posibilidad de regular los contextos que podrían ser propensos al discurso de odio, como las campañas políticas, los procesos electorales y la gestión de crisis.

44. Los Estados deberían adoptar un enfoque de múltiples interesados para la formulación y la aplicación efectivas de un marco reglamentario y de políticas integral, y deberían incluir en el proceso a las organizaciones internacionales y regionales, las organizaciones nacionales de derechos humanos, los organismos reguladores, las empresas tecnológicas y de medios sociales, las organizaciones de la sociedad civil y los representantes de las minorías. También deberían garantizar recursos adecuados y un apoyo administrativo e institucional apropiado para facilitar la aplicación efectiva de dicha legislación.

45. Debería establecerse un mecanismo para la recepción de denuncias y datos relativos al discurso de odio y a la violencia contra las minorías, tanto a nivel regional como nacional, con el fin de comprender mejor las pautas, los objetivos y las repercusiones del discurso de odio contra las minorías.

46. Las normas y los mecanismos jurídicos y políticos de las Naciones Unidas, como la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos y el Plan de Acción de Rabat, deberían desplegarse de forma sistemática y concertada para combatir el discurso de odio en línea.

47. La aplicación de las recomendaciones contenidas en el Plan de Acción de Rabat debería ser objeto de seguimiento, y deberían elaborarse indicadores específicos para los Estados en relación con su deber de abordar y combatir el discurso de odio y la incitación a la hostilidad, la discriminación o la violencia contra las minorías y de protegerlas contra los delitos de odio.

48. Los Estados deberían informar sobre las medidas adoptadas para combatir el discurso de odio, incluido el dirigido contra las minorías, en la aplicación de otros marcos existentes, como la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

49. Las Naciones Unidas deberían integrar en la labor de sus órganos pertinentes la Estrategia y Plan de Acción de las Naciones Unidas para la Lucha contra el Discurso de Odio.

50. Los Estados deberían apoyar el trabajo de la Alianza Internacional para la Recordación del Holocausto sobre la creación de materiales que permitan orientar

mejor a los organismos nacionales e internacionales en el desarrollo, la promulgación y la interpretación de la legislación sobre la negación del Holocausto.

51. Los titulares de los mandatos pertinentes encargados de recibir denuncias relativas al discurso de odio deberían trabajar con las minorías para fomentar su confianza y empoderarlas mediante la mejora del acceso a dichos mecanismos de denuncia y para apoyar el seguimiento y la tramitación de sus denuncias, con el fin de evitar el desgaste resultante del miedo, la desconfianza, la culpabilización de las víctimas o las represalias.

V. Recomendaciones sobre la regulación del discurso de odio en línea: función y responsabilidad de las organizaciones intergubernamentales, los Estados, las empresas de Internet y las plataformas de medios sociales

52. Los Estados deberían garantizar el funcionamiento eficaz y ágil de los mecanismos institucionales y judiciales para cerciorarse de que se investiguen los casos de discurso de odio y los delitos de odio, se enjuicie y castigue a los autores y se otorgue reparación a las víctimas.

53. Los Estados deberían mejorar la protección de las víctimas del discurso de odio en línea y de los delitos de odio, entre otras cosas informándolas de sus derechos, facilitando la denuncia de las vulneraciones o la presentación de quejas, proporcionando asistencia administrativa y jurídica, reduciendo los costes de las demandas y creando centros u organismos de denuncia o asesoramiento independientes.

54. Los Estados deberían abordar la violencia y las amenazas en línea contra las mujeres pertenecientes a minorías, teniendo presentes sus compromisos en virtud de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer, la Convención Internacional sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación Racial, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 5 y la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas.

55. Los Estados también deberían apoyar y fomentar medidas no punitivas para contrarrestar el discurso del odio y respaldar la cohesión social, la integración y el entendimiento. Dichas medidas podrían incluir campañas para prevenir y combatir el discurso de odio, el racismo y la xenofobia en Internet; campañas de educación o sensibilización del público; iniciativas de información pública para combatir los prejuicios y los estereotipos; memorandos de entendimiento entre instituciones nacionales y empresas tecnológicas para crear un entorno seguro y protegido en línea; y campañas de educación comunitaria. Estas medidas podrían llevarse a cabo en colaboración con las empresas tecnológicas, las instituciones nacionales de derechos humanos y las organizaciones de la sociedad civil.

56. Los funcionarios públicos y gubernamentales a nivel nacional, regional y local deberían poner especial cuidado en evitar el uso o el fomento del discurso de odio o del lenguaje discriminatorio y racista. Junto con los miembros de los medios de comunicación, personalidades influyentes de la sociedad y dirigentes cívicos y religiosos, los funcionarios públicos deberían, de forma activa y constante, condenar el discurso de odio y pronunciarse en su contra, y expresar su solidaridad con las víctimas.

57. Con la cooperación de todos los sectores pertinentes —entre ellos los organismos gubernamentales, las empresas de Internet y las plataformas de medios sociales, las organizaciones de la sociedad civil, las fuerzas del orden, los representantes de los medios de comunicación, los educadores y los miembros de las minorías—, debería crearse un organismo independiente, intersectorial, multidisciplinar y con múltiples interesados a nivel nacional, integrado por expertos cualificados, para vigilar la difusión del discurso de odio y la aplicación de las leyes y políticas pertinentes, trabajar para combatir el discurso de odio contra las minorías y elaborar un código de conducta sobre la regulación del discurso de odio de conformidad con el derecho internacional de los

derechos humanos. Dicho organismo debería cooperar estrechamente con los mecanismos y procesos internacionales y regionales de derechos humanos.

58. Las empresas de redes sociales deberían situar los derechos humanos en el centro de sus políticas y prácticas de moderación de contenidos y de sus mecanismos de supervisión. La libertad de expresión debería ser una consideración esencial, junto con los principios de igualdad y no discriminación, y se debería prestar atención específica a características protegidas como la etnia, la religión o el idioma, así como al antisemitismo, la islamofobia, el antigitanismo y la discriminación basada en la casta y otros motivos.

59. Las empresas de redes sociales deberían proteger a los usuarios contra el discurso de odio. También deberían tomar medidas para prevenir, mitigar y remediar las violaciones de los derechos humanos que puedan causar o a las que puedan contribuir, tal y como establecen los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

60. Las empresas de medios sociales deberían evaluar en qué medida sus productos, servicios y prácticas afectan a los derechos humanos, en particular a los derechos de las personas pertenecientes a minorías, ya que son las principales víctimas del discurso de odio en los medios sociales, y deberían facilitar esa información mediante evaluaciones periódicas públicas y transparentes del impacto en los derechos humanos. Dichas evaluaciones deberían centrarse de forma específica y concreta en el discurso de odio, entre otras cosas mediante la aplicación de algoritmos, y en sus repercusiones en las comunidades minoritarias.

61. Las empresas de Internet también deberían mantener un diálogo transparente con la sociedad civil, especialmente con las organizaciones que representan a las minorías, como principales víctimas del discurso de odio, acerca de las medidas que estén adoptando para hacer frente a los problemas señalados en las evaluaciones del impacto en los derechos humanos.

62. Las empresas de medios sociales deberían garantizar que sus políticas relativas al discurso de odio contengan una evaluación del contexto, incluido el daño causado a las personas pertenecientes a minorías, asegurándose de que haya seres humanos involucrados en toda aplicación de herramientas de automatización o de inteligencia artificial.

63. En lo que se refiere al discurso de odio, las empresas deberían, como mínimo, alinear expresamente sus políticas, decisiones y actuaciones en materia de contenido y todo mecanismo de supervisión con el derecho y las normas internacionales de derechos humanos, incluidos los tratados de las Naciones Unidas; la Declaración sobre los Derechos de las Personas Pertenecientes a Minorías Nacionales o Étnicas, Religiosas y Lingüísticas; los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos; la Estrategia y Plan de Acción de las Naciones Unidas para la Lucha contra el Discurso de Odio; el Plan de Acción de Rabat; el informe anual del Relator Especial sobre cuestiones de las minorías sobre el discurso de odio, los medios sociales y las minorías (A/HRC/46/57); y el informe de 2018 del Relator Especial sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión sobre la regulación del “discurso de odio” en línea (A/HRC/38/35). Las empresas también deberían garantizar el mayor grado posible de transparencia, accesibilidad y coherencia en la aplicación de sus políticas, decisiones y medidas sobre el contenido, y deberían velar además por la claridad en la definición de sus políticas relativas al discurso de odio.

64. Todos los interesados deberían desarrollar métodos para detectar las expresiones que entrañen una apología del odio que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia.

65. Los Estados deberían tomar medidas contra la desinformación difundida deliberadamente para perjudicar a las minorías. Las instituciones nacionales de derechos humanos y la sociedad civil deberían colaborar para proporcionar, recopilar y difundir datos relevantes sobre el fenómeno del discurso de odio contra las minorías y su incidencia.

66. Las empresas deberían garantizar que el análisis contextual incluya a las minorías, asegurándose de que estos grupos participen en el desarrollo y la aplicación de los enfoques más eficaces para hacer frente a los daños causados por el discurso de odio en las plataformas de medios sociales.

67. Las empresas también deberían asegurarse de que sus moderadores de contenidos y verificadores de hechos estén formados en las normas internacionales de derechos humanos, y tengan un buen conocimiento de las culturas, contextos e idiomas locales, incluidos sus matices, y del antisemitismo, la islamofobia, el antigitanismo, el odio por motivos de casta y otras formas de odio.

68. Las empresas de Internet y las plataformas de medios sociales deberían adoptar las definiciones de trabajo de la Alianza Internacional para la Recordación del Holocausto sobre el antisemitismo, la negación del Holocausto y el antigitanismo o la discriminación contra los romaníes.

69. Las empresas deberían publicar informes exhaustivos sobre la supresión del discurso de odio, que deberían incluir datos desglosados sobre los tipos de contenidos eliminados y los usuarios, junto con los principales factores que hayan propiciado un aumento de la incidencia, por ejemplo, un período previo a la celebración de elecciones o posterior a un atentado terrorista. Los datos sobre los contenidos suprimidos deberían ir acompañados de información sobre la precisión de los sistemas automatizados de retirada y sobre las decisiones adoptadas en los recursos que se hayan interpuesto contra la retirada de contenidos de discurso de odio. Se debería dar acceso a esos datos a investigadores del mundo académico, a organizaciones y a otros interesados para que se puedan realizar análisis independientes, y también a efectos de garantizar la transparencia.

70. Las empresas de medios sociales deberían desarrollar y adoptar alternativas a la prohibición de cuentas y la eliminación de contenidos, como la educación sobre formas de desmonetizar contenidos y de reducir su amplificación, la creación de discursos en sentido contrario y la promoción de los derechos humanos y de valores sociales positivos. Otras iniciativas pueden ser la elaboración de reportajes y la organización de sesiones de formación que promuevan relatos alternativos y positivos sobre las personas pertenecientes a minorías. Estas actividades podrían llevarse a cabo en coordinación con las instituciones nacionales de derechos humanos y/o las organizaciones no gubernamentales.

71. Los órganos de las Naciones Unidas, los funcionarios y los diplomáticos deberían poner especial cuidado en evitar promover enfoques contra el discurso de odio que puedan menoscabar el derecho internacional de los derechos humanos, en particular en lo que respecta a la libertad de expresión, y socavar también las obligaciones de tipificar como delito la incitación al genocidio y de prohibir toda apología que constituya incitación a la discriminación, la hostilidad o la violencia. Estos enfoques inaceptables utilizarían la censura o sanciones penales para restringir la expresión de forma injustificada, como en el caso de las leyes “contra el discurso del odio”, que han aprobado o están estudiando muchos países y que criminalizan discursos muy diversos, incluidas expresiones legítimas con arreglo al derecho internacional de los derechos humanos.

72. El Relator Especial sobre cuestiones de las minorías y otros titulares de mandatos de los procedimientos especiales pertinentes deberían hacer un seguimiento ante los Estados para saber si han tomado medidas, y de qué manera, para cumplir con sus obligaciones y responsabilidades de abordar y combatir casos específicos de discurso de odio contra las minorías.

73. Se debería alentar al Relator Especial sobre cuestiones de las minorías y a otros órganos de tratados de derechos humanos a que colaboren con los órganos regionales y las instituciones nacionales de derechos humanos u organismos similares para hacer frente a los problemas relacionados con el discurso de odio a nivel regional, tanto en línea como por otros medios, pero, sobre todo, a que elaboren textos y normas que permitan crear un enfoque contextualizado y matizado para abordar esos problemas.

74. Las organizaciones intergubernamentales internacionales y regionales deberían seguir velando por mantener el discurso de odio en la agenda mundial, y utilizando los principios y normas de derechos humanos existentes para procurar que los interesados sigan brindando su colaboración y dando respuesta a este problema. Además, mientras la sociedad civil, las organizaciones no gubernamentales y los jóvenes de las minorías sigan teniendo un asiento en la mesa, las organizaciones intergubernamentales internacionales y regionales deberían seguir pudiendo plantear a los Estados y a las empresas de Internet sus preocupaciones sobre la incitación al odio, y obtener respuestas significativas.

VI. Recomendaciones dirigidas a la creación de un espacio más seguro para las minorías: iniciativas positivas para hacer frente al discurso de odio en línea, y papel de las instituciones nacionales de derechos humanos, las organizaciones de derechos humanos, la sociedad civil y otros interesados

75. Los Estados deberían fomentar el diálogo entre los interesados, como la sociedad civil y los representantes de las minorías, entre otras cosas convocando foros y mesas redondas, ofreciendo plataformas de diálogo, diseñando estrategias basadas en los derechos humanos para luchar contra el discurso de odio y apoyando las actividades de investigación.

76. Los Estados, las organizaciones internacionales y regionales y las empresas tecnológicas deberían apoyar y facilitar el fomento de la capacidad de las instituciones nacionales de derechos humanos, la sociedad civil y las minorías en las competencias necesarias y la experiencia técnica requerida para combatir el discurso de odio en línea.

77. Los Estados deberían estudiar la posibilidad de reforzar su apoyo a las instituciones nacionales de derechos humanos a fin de dotarlas de la capacidad, las competencias y los recursos necesarios para combatir eficazmente el discurso de odio en las comunicaciones en línea.

78. Las plataformas de medios sociales deberían colaborar con las organizaciones de la sociedad civil para supervisar los cambios en el discurso de odio en línea y alertar a las plataformas de las nuevas manifestaciones de odio. Dado que la naturaleza del odio puede variar en función de la minoría a la que se dirige y del país en el que se origine, se necesita un gran número de alianzas a nivel local.

79. Los organismos oficiales independientes, como las instituciones nacionales de derechos humanos y los organismos de igualdad, las organizaciones de derechos humanos, las organizaciones de la sociedad civil y otros interesados deberían crear y reforzar asociaciones, tanto entre sí como con las comunidades minoritarias. Todos los grupos minoritarios deberían contar con una representación equitativa.

80. Los organismos oficiales independientes, como las instituciones nacionales de derechos humanos y los organismos de igualdad, deberían ampliar su labor para colaborar con todas las grandes empresas de Internet y plataformas de medios sociales para hacer frente al discurso de odio en línea contra las minorías mediante iniciativas de educación pública, además de la aplicación de las leyes de lucha contra la discriminación.

81. Los organismos oficiales independientes, como las instituciones nacionales de derechos humanos y los organismos de igualdad, las organizaciones de derechos humanos, las organizaciones de la sociedad civil y otros interesados deberían contribuir a asegurar que existan espacios seguros para que las minorías puedan debatir cuestiones relacionadas con el discurso de odio.

82. Los actores de la sociedad civil deberían emprender una amplia gama de actividades para combatir el discurso de odio contra las minorías. Dichas actividades deberían incluir, entre otras cosas, la vigilancia del odio en línea; el apoyo a las víctimas

del odio en línea; la vigilancia de la capacidad de respuesta de las plataformas a las denuncias de odio en línea; la vigilancia de la respuesta de los Gobiernos a las denuncias de odio en línea; la identificación de las nuevas manifestaciones del odio en línea; el rastreo de las amenazas y los avisos a los interesados, incluido el Gobierno; el apoyo a las fuerzas del orden proporcionando datos para las investigaciones; el apoyo a otras organizaciones de la sociedad civil aportando conocimientos especializados cuando sea necesario; la creación de plataformas para promover una mayor coordinación en la vigilancia del discurso de odio; el suministro de información y de capacitación a los responsables políticos, las plataformas, los educadores, las fuerzas del orden, las instituciones nacionales de derechos humanos y otros; y el apoyo a la educación pública mediante programas y con la colaboración de los medios de comunicación.

83. Las instituciones de los medios de comunicación deberían promover una representación correcta y equitativa de las minorías e incluir información sobre los derechos humanos, la diversidad, la no discriminación y los prejuicios en sus reportajes.

84. Las instituciones de los medios de comunicación deberían proporcionar información precisa y objetiva sobre la pandemia de COVID-19 sin discurso de odio, desinformación y estereotipos, y sin referirse innecesariamente a factores como la raza, la etnia, la nacionalidad, la religión, la lengua, la casta y otras características protegidas. Deberían basarse, entre otras cosas, en las recomendaciones formuladas en la nota orientativa de las Naciones Unidas sobre la forma de abordar y combatir el discurso de odio relacionado con la COVID-19.

85. Todos los interesados deberían implicar a los jóvenes en sus iniciativas, entre otras cosas creando programas específicos en cooperación con las escuelas y universidades, con el fin de exponer a los jóvenes a los conocimientos y aptitudes que se requieren para detectar el discurso de odio, lo que puede permitirles combatir esos mensajes.

86. Todos los interesados deberían apoyar a los defensores de los derechos humanos que son miembros de minorías o que abogan por su protección, en particular a los defensores que son víctimas de amenazas, intimidación y acoso y a los que sufren agotamiento por trabajar bajo una presión constante y con un apoyo mínimo.
