



Asamblea General

Distr. general
24 de diciembre de 2024
Español
Original: inglés

Consejo de Derechos Humanos

56º período de sesiones

18 de junio a 12 de julio de 2024

Temas 2 y 3 de la agenda

Informe anual del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos e informes de la Oficina del Alto Comisionado y del Secretario General

Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluido el derecho al desarrollo

Lucha contra el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad

Informe de la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos*

Resumen

Este informe, presentado de conformidad con la resolución 51/10 del Consejo de Derechos Humanos, se centra en las experiencias de ciberacoso vividas por personas con discapacidad y en los correspondientes marcos de derechos humanos que amparan sus derechos. En él se detallan las principales tendencias y problemas para enfrentarse eficazmente al ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad y se describen prácticas e intervenciones prometedoras para combatirlo. El informe concluye con una serie de recomendaciones destinadas a ayudar a las personas, comunidades, Estados y empresas de tecnología digital a formular respuestas al ciberacoso contra las personas con discapacidad, basadas en el respeto de sus derechos, y a velar porque estas personas puedan participar en el entorno digital y aprovechar sus ventajas.

* Este informe se presentó a los servicios de conferencias para su tramitación fuera del plazo establecido a fin de incluir en él la información más reciente.



I. Mandato y alcance

1. En su resolución 51/10, el Consejo de Derechos Humanos pidió a la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) que preparara un informe sobre la lucha contra el ciberacoso de las personas con discapacidad, en el que se señalaran las tendencias y los problemas recientes, así como los principios de derechos humanos aplicables, las salvaguardias y las mejores prácticas.
2. El presente informe se basa en las comunicaciones de 17 Estados y organizaciones de la sociedad civil¹. También tiene en cuenta la labor realizada por el ACNUDH en relación con el ciberacoso contra los niños y recoge algunas de las ideas que se expusieron en una mesa redonda sobre ese mismo tema, organizada por el Consejo de Derechos Humanos durante su 54º período de sesiones².
3. En el informe, el ACNUDH reitera la importancia de que se adopte un enfoque basado en los derechos de las personas con discapacidad en la lucha contra el ciberacoso. En los capítulos II y III se presentan los principios y marcos aplicables al concepto de ciberacoso contra las personas con discapacidad; en el capítulo IV, las tendencias y los problemas recientes relacionados con la prevención eficaz del ciberacoso y la respuesta a este fenómeno; en el capítulo V, las prácticas prometedoras para reducir y combatir los riesgos del ciberacoso; y en el capítulo VI, las recomendaciones para ayudar a diferentes partes interesadas a combatir el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad.

II. Situación general

4. Pese a que el término “ciberacoso” no está definido formalmente en el derecho internacional de los derechos humanos, se utiliza con frecuencia para describir conductas perjudiciales en los espacios digitales. En su resolución 51/10, el Consejo de Derechos Humanos reconoció que el ciberacoso podía entenderse como un acto deliberado llevado a cabo por un individuo o un grupo mediante el uso de formas de contacto electrónicas contra las víctimas, el cual solía cometerse de forma reiterada y durante un período prolongado y a menudo se caracterizaba por una diferencia de poder. La Representante Especial del Secretario General sobre la Violencia contra los Niños ha expresado una interpretación similar, mientras que el Secretario General ha utilizado una formulación ligeramente diferente y ha indicado que el ciberacoso entraña la publicación o el envío de mensajes electrónicos, incluso fotografías o vídeos, con el fin de acosar, amenazar o atacar a otra persona³. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) ha definido el ciberacoso como la intimidación por medio de las tecnologías digitales, y ha señalado que se trata de un comportamiento que se repite y que busca atemorizar, enfadar o humillar a otras personas⁴. Así, el ciberacoso engloba actos constitutivos de delito, como las amenazas de violencia, la extorsión y el fraude, y actos que no revisten carácter delictivo.
5. Aunque en algunos aspectos se pueden encontrar paralelismos entre las formas tradicionales de acoso y el ciberacoso, en otros este último presenta nuevos problemas que requieren enfoques novedosos. Como ocurre con el ciberacoso, otras formas de acoso tienen como eje central los desequilibrios de poder, sean estos reales o supuestos, y los actos intencionados de abuso que pueden causar daños físicos, psicológicos y sociales duraderos⁵. No obstante, el ciberacoso tiene la capacidad de propagarse más rápido, llegar a más personas

¹ Los textos íntegros de las comunicaciones pueden consultarse en el sitio web del ACNUDH: <https://www.ohchr.org/en/calls-for-input/2024/call-input-human-rights-council-resolution-5110-cyberbullying-against-persons>.

² Véase ACNUDH, “Human Rights Council holds panel discussion on cyberbullying against children”, 27 de septiembre de 2023. La transmisión web de la mesa redonda está disponible en <https://webtv.un.org/en/asset/k1m/k1mo6jr0hn>.

³ A/73/265, párr. 12.

⁴ Véase UNICEF, “Ciberacoso: qué es y cómo detenerlo. Lo que los adolescentes quieren saber acerca del ciberacoso”, actualizado por última vez en febrero de 2024.

⁵ Véase la resolución 77/201 de la Asamblea General.

y generar unas dinámicas de maltrato que no serían posibles en persona⁶. Puede producirse de forma anónima y a gran escala, lo que envalentona a los autores, que actúan sintiéndose impunes e invisibles. Además, las víctimas no pueden esquivar el ciberacoso simplemente alejándose de un lugar físico. Al contrario, el ciberacoso puede perseguirlas hasta casa, ya que no solo no desaparece cuando una persona se aísla, sino que a menudo se ve favorecido, lo que acentúa el daño psicológico⁷. Los incidentes de ciberacoso quedan registrados digitalmente y son accesibles durante años, lo que causa un daño recurrente cada vez que vuelven a salir a la luz. Esas dinámicas pueden suscitar nuevos problemas a las personas con experiencia en la lucha contra las formas tradicionales de acoso. Al mismo tiempo, el acoso y el ciberacoso pueden interactuar y estimularse mutuamente, formando lo que el Secretario General ha denominado un “conjunto de comportamientos perjudiciales”⁸.

6. Al igual que otros tipos de acoso, el Comité de los Derechos del Niño ha reconocido el ciberacoso como una forma de violencia mental⁹. Aunque es especialmente frecuente entre los niños, afecta a personas de todas las edades y condiciones sociales. Puede ocurrir a través de una amplia gama de medios y plataformas, como los mensajes de texto, los correos electrónicos, los medios sociales, las aplicaciones de citas, las aplicaciones de juegos, los sitios web, las salas de chat y otros foros en línea. Puede manifestarse de diversas formas, tanto directas como indirectas, como los mensajes amenazantes, intimidatorios o de acoso, por ejemplo mediante imágenes o vídeos, la suplantación de identidad, la revelación de la orientación sexual, el *doxing*, el hostigamiento criminal o los ataques personales, incluidos los insultos constantes, o los actos dirigidos a excluir socialmente a las víctimas. El ciberacoso también puede producirse sin que se escriba una sola palabra, utilizando símbolos, pegatinas virtuales (*stickers*), emojis, encuestas hirientes o realizando actos deliberados de exclusión de espacios digitales. Resulta inútil enumerar exhaustivamente todos los comportamientos y acciones que pueden ser constitutivos de ciberacoso, ya que los comportamientos van cambiando a medida que evolucionan las tecnologías y plataformas digitales en los que tienen lugar.

7. En un contexto de creciente digitalización de la sociedad moderna, los obstáculos que amenazan o impiden la participación genuina en los espacios digitales pueden afectar a gran variedad de derechos humanos, como el derecho de acceso a la información, la libertad de expresión y de opinión, el derecho a la participación en la vida pública y política, el derecho a la educación, el derecho a la igualdad y a la no discriminación, el derecho a la salud, incluida la salud mental, el derecho a la privacidad, el derecho a un trabajo decente y el derecho a que se respete la dignidad de la persona. De hecho, el fenómeno del ciberacoso pone de manifiesto la indivisibilidad, interdependencia e interrelación de los derechos humanos.

8. El ciberacoso afecta de forma desproporcionada a los grupos marginados y las personas en situación de vulnerabilidad, incluidas las personas con discapacidad. El ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad puede contribuir a su exclusión y maltrato. Según diversos estudios, las personas con discapacidad corren un riesgo mucho mayor de sufrir ciberacoso que el resto de la población y pueden llegar a abandonar totalmente los espacios digitales como consecuencia de los ciberabusos¹⁰. Esas personas tienen mucho más riesgo que las demás personas de ser objeto de discursos de odio, violencia

⁶ Véase *Ending the Torment: Tackling Bullying from the Schoolyard to Cyberspace* (publicación de las Naciones Unidas, 2016).

⁷ Véase la declaración formulada en la mesa redonda por Austria, en nombre de un grupo de Estados.

⁸ A/73/265, párr. 12.

⁹ Comité de los Derechos del Niño, observación general núm. 13 (2011), párr. 21 g), en el que el Comité reconoció que la violencia mental podía consistir en intimidación y novatadas de adultos o de otros niños, en particular por medio de tecnologías de la información y las telecomunicaciones como los teléfonos móviles o Internet (la práctica llamada “acoso cibernético”). Véase también la observación general núm. 25 (2021) del Comité, párr. 81.

¹⁰ Véanse la comunicación presentada por la Maat for Peace, Development and Human Rights Association; Robin M. Kowalski y Allison Toth, “Cyberbullying among youth with and without disabilities”, *Journal of Child and Adolescent Trauma*, vol. 11, núm. 1 (marzo de 2018), págs. 7 a 15; y Anti-Bullying Alliance, “Evidence on online abuse”, febrero de 2018, disponible en <https://committees.parliament.uk/writtenevidence/86982/pdf>.

y abusos en el entorno digital¹¹. También hay estudios que demuestran que los niños y jóvenes con discapacidad intelectual presentan más probabilidades de sufrir ciberacoso y daños a largo plazo¹².

9. El ciberacoso puede tener consecuencias físicas, psicológicas, educativas y sociales duraderas. La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha calificado los efectos del ciberacoso como un grave problema de salud pública, que puede provocar ansiedad, insomnio, miedo e incluso llevar al suicidio¹³. También puede afectar al rendimiento académico y conducir a la depresión, el aislamiento social, el abuso de sustancias y el desempleo¹⁴.

10. El ciberacoso impide, asimismo, avanzar hacia el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4, consistente en garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos, y el Objetivo 16, que pretende promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para toda la población y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles, en particular acabar con todas las formas de violencia contra los niños.

11. Las tecnologías digitales tienen el potencial de convertirse en herramientas transformadoras que promueven el empoderamiento de las personas con discapacidad, entre otras formas, ayudándolas a vivir de forma independiente y ampliando sus oportunidades para acceder a la atención de la salud, las actividades recreativas, la educación y el empleo y participar en la vida pública¹⁵. Los esfuerzos para combatir el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad deben centrarse en un diseño y un desarrollo responsables e inclusivos y en la autonomía, la capacidad de elección y la capacidad de acción de las personas con discapacidad.

12. Los efectos adversos del ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad trascienden ampliamente a esa comunidad. Al silenciar a las personas con discapacidad en los espacios digitales y apartarlas de dichos espacios, estos se vuelven menos diversos, dinámicos e informativos y, con ello, se reducen. El valor de los espacios digitales radica fundamentalmente en su carácter inclusivo.

III. Marco jurídico

13. Los instrumentos internacionales de derechos humanos establecen obligaciones normativas aplicables al ciberacoso contra las personas con discapacidad, tales como los principios de no discriminación, de igualdad, de dignidad y de accesibilidad a la información y a la tecnología.

A. Obligaciones de los Estados

14. Según lo dispuesto en el artículo 3 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, entre los principios generales de la Convención se cuentan el

¹¹ Véase Foro Europeo de la Discapacidad, “EDF recommendations on EU initiatives on hate speech and hate crime”, abril de 2021.

¹² Véase, por ejemplo, Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), “Violencia y acoso en entornos educativos: la experiencia de niños, niñas y jóvenes con discapacidad”, 2021.

¹³ Véanse, por ejemplo, las declaraciones formuladas en la mesa redonda por Kazajstán, Luxemburgo, Malasia y la Oficina Internacional de Educación Católica; y las comunicaciones presentadas por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth y la Maat for Peace, Development and Human Rights Association.

¹⁴ Véanse las comunicaciones presentadas por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth y la Maat for Peace, Development and Human Rights Association; y la declaración formulada en la mesa redonda por la Alta Comisionada Adjunta de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

¹⁵ Las obligaciones de los Estados partes en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de garantizar esos derechos están recogidas en los artículos 19, 27, 29 y 30 de la Convención.

respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual y la independencia de las personas, la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad y el respeto a la diferencia. También se incluyen la no discriminación, la igualdad de oportunidades, la accesibilidad, la igualdad entre el hombre y la mujer y el respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad. Por lo que respecta a la obligación de promover la igualdad y la no discriminación, el artículo 5 de la Convención exige a los Estados partes que aseguren la realización de ajustes razonables, según lo dispuesto en el artículo 2.

15. De conformidad con el artículo 9 de la Convención, relativo a la accesibilidad, los Estados partes tienen la obligación de adoptar las medidas adecuadas para que las personas con discapacidad tengan acceso a las tecnologías digitales, en igualdad de condiciones con las demás, y para que los espacios digitales sean inclusivos. Dada la magnitud del debate público y político que actualmente tiene lugar en el ámbito digital, la desigualdad de acceso también afecta a otros derechos de las personas con discapacidad, como los derechos de acceso a la educación, el empleo, la salud y la información, y la libertad de expresión¹⁶.

16. En virtud del artículo 16 de la Convención, los Estados partes tienen la obligación de adoptar todas las medidas de carácter legislativo, administrativo, social, educativo y de otra índole que sean pertinentes para proteger a las personas con discapacidad y para impedir cualquier forma de explotación, violencia y abuso. Dicha obligación incluye la necesidad de tomar medidas para prevenir la violencia que se ejerce a través de las tecnologías digitales, como el ciberacoso. Entre las medidas preventivas puede incluirse la de procurar asistencia y apoyo a las personas con discapacidad, y a sus familias, y brindar información y formación sobre la forma de evitar, reconocer y denunciar los casos de ciberacoso, en formatos que tengan en cuenta la edad, el género y la discapacidad.

17. El actual marco de derechos humanos también exhorta a los Estados a que estudien los efectos desproporcionados que el ciberacoso tiene en las personas que son objeto de formas múltiples e interseccionales de violencia y discriminación, y a que actúen en consecuencia. La Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad exige a los Estados partes que adopten medidas para que las mujeres con discapacidad puedan ejercer sus derechos humanos en igualdad de condiciones con las demás. Además, según ha precisado el Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, la definición de discriminación contra la mujer que figura en el artículo 1 de la Convención sobre la Eliminación de Todas las Formas de Discriminación contra la Mujer comprende la violencia por razón de género que se produce a través de entornos tecnológicos¹⁷.

18. De conformidad con el artículo 7 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los Estados partes deben tomar todas las medidas necesarias para asegurar que todos los niños y las niñas con discapacidad gocen plenamente de todos los derechos humanos en igualdad de condiciones con los demás niños y niñas, en particular del derecho a expresar su opinión libremente sobre todas las cuestiones que los afecten. La Convención sobre los Derechos del Niño establece que los Estados partes deben proteger de la violencia a todos los niños mientras el niño se encuentre bajo la custodia de cualquier otra persona (art. 19), que los niños tienen derecho a la libertad de expresión, lo que incluye la libertad de buscar, recibir y difundir informaciones e ideas (art. 13), y que los niños con discapacidad deben disfrutar de una vida plena y decente en condiciones que aseguren su dignidad, les permitan llegar a bastarse a sí mismos y faciliten su participación activa en la comunidad (art. 23). Ambas Convenciones subrayan la obligación del Estado de considerar a los niños como titulares de derechos y exigen a los Estados partes que se aseguren de que, en todas las actividades relacionadas con los niños y las niñas con discapacidad, una consideración primordial sea la protección del interés superior del niño¹⁸.

19. El Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad ha reconocido el creciente peso que tiene el ciberacoso en la vida de los niños, así como el desproporcionado

¹⁶ Véanse las resoluciones del Consejo de Derechos Humanos 50/15 y 53/29, y [CRPD/C/ISR/CO/1](#), [CRPD/C/MNG/CO/2-3](#) y [CRPD/C/TUN/CO/2-3](#).

¹⁷ Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer, observación general núm. 35 (2017), párr. 20.

¹⁸ Véanse la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, art. 7, párr. 2, y la Convención sobre los Derechos del Niño, art. 3.

impacto del acoso, en general, sobre las personas con discapacidad, especialmente las mujeres y las niñas¹⁹. El Comité ha hecho hincapié en que el deber de prohibir toda discriminación abarca —entre otras formas de discriminación— el acoso, incluido el ciberacoso, el ciberodio y todo tipo de violencia en razón de la discapacidad²⁰. El Comité también ha hecho referencia al diseño de medidas efectivas para prevenir el acoso, como principio básico del derecho a la educación inclusiva²¹.

20. El Comité de los Derechos del Niño ha tratado en detalle el derecho de los niños a no ser sometidos a ninguna forma de violencia y ha precisado que, entre los actos de violencia mental, se pueden incluir el acoso psicológico y las novatadas, entre otras vías a través del ciberacoso. Ha señalado que la violencia ejercida por unos niños contra otros, incluida la intimidación, no solo daña la integridad y el bienestar físicos y psicológicos del niño de forma inmediata, sino que suele afectar gravemente a su desarrollo, su educación y su integración social a medio y largo plazo²². El Comité se ha pronunciado además sobre los nuevos canales para ejercer la violencia contra los niños que ofrece el entorno digital, y ha calificado el acoso como una forma de ciberagresión. Ha recalcado que los Estados deben adoptar medidas legislativas y administrativas para proteger a los niños de la violencia en línea²³.

21. Refiriéndose en detalle a las obligaciones contraídas por los Estados en virtud del derecho internacional de los derechos humanos, la Relatora Especial sobre los derechos de las personas con discapacidad ha expresado preocupación por que los avances en las tecnologías digitales pueden exacerbar las desigualdades y la discriminación preexistentes, y ha pedido que se invierta en infraestructuras, habilidades, normativa e instituciones y se consulte a las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, para lograr un entorno digital inclusivo y accesible²⁴. La Relatora Especial sobre el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental ha llamado la atención sobre los problemas que entrañan las tecnologías digitales y ha señalado que pueden perpetuar el capacitismo, el racismo, el sexismo o la discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género²⁵.

22. En su resolución 77/201, la Asamblea General pidió a todos los Estados que protegieran a los niños del ciberacoso, prestaran un apoyo adecuado a los niños afectados por el acoso o involucrados en él, generaran y analizaran información desglosada sobre el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad, con miras a elaborar políticas públicas eficaces, aprobara según procediera legislación sobre el ciberacoso y compartieran las experiencias y mejores prácticas nacionales²⁶.

23. La Asamblea General, en relación con los derechos del niño en el entorno digital, ha expresado seria preocupación porque los niños con discapacidad sufren estigmatización, discriminación y exclusión y son objeto de manera desproporcionada de actos de violencia física y mental y abusos sexuales, y ha pedido a los Estados que salven la brecha digital de la discapacidad y creen oportunidades para que los niños con discapacidad participen de forma inclusiva y significativa en los procesos de toma de decisiones, en relación con todas las cuestiones que los afectan, incluidas las relativas al entorno digital²⁷.

24. El ciberacoso contra las personas con discapacidad también puede afectar al disfrute de los derechos de las minorías culturales y lingüísticas. Las personas sordas o con audición reducida, por ejemplo, forman una comunidad lingüística propia, y se considera, correctamente, que sus lenguas de señas nacionales son lenguas minoritarias, que en algunos países están reconocidas como idiomas oficiales. De conformidad con el artículo 21 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, los Estados partes tienen

¹⁹ Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, observación general núm. 4 (2016), párr. 51.

²⁰ Observación general núm. 6 (2018), párr. 18 d).

²¹ Observación general núm. 4 (2016), párr. 69.

²² Comité de los Derechos del Niño, observación general núm. 13 (2011), párrs. 21 g) y 27.

²³ Observación general núm. 25 (2021), párrs. 81 y 82.

²⁴ Véase [A/HRC/55/56](#).

²⁵ [A/HRC/53/65](#), párr. 11.

²⁶ Véase la resolución 77/201 de la Asamblea General, párr. 3.

²⁷ Véase la resolución 78/187 de la Asamblea General.

la obligación de velar por que las personas con discapacidad puedan ejercer el derecho a la libertad de expresión y de opinión en igualdad de condiciones con las demás, entre otras formas reconociendo y promoviendo la utilización de lenguas de señas.

B. Responsabilidades de las empresas

25. Tal y como se reafirma en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, principal marco para las responsabilidades de las empresas en la prevención y mitigación de los efectos adversos sobre los derechos humanos, el deber de los Estados de proteger los derechos humanos incluye la protección contra las violaciones de derechos humanos en los que haya empresas involucradas.

26. De conformidad con el principio 12 de los Principios Rectores y su comentario, las empresas tienen la responsabilidad de respetar todos los derechos humanos internacionalmente reconocidos, incluidos los derechos humanos de las personas pertenecientes a grupos o poblaciones específicos que requieren una atención especial, como las personas con discapacidad. Las empresas tecnológicas deben prever los perjuicios que puedan derivarse del uso de sus productos y servicios y subsanarlos. Esa responsabilidad empresarial de respetar los derechos humanos exige que las empresas adquieran un compromiso normativo de respetar los derechos humanos, actuar con la debida diligencia en materia de derechos humanos y reparar los abusos que hayan causado o contribuido a causar repercusiones negativas, o cooperar en ello²⁸.

27. A través de su Proyecto B-Tech, el ACNUDH ofrece directrices adicionales sobre las obligaciones de los Estados y las responsabilidades de las empresas en el ámbito tecnológico²⁹. De conformidad con los Principios Rectores y la correspondiente guía de B-Tech, las empresas deben adoptar un enfoque basado en principios para detectar y minimizar los riesgos para los derechos humanos, y deben ejercer la debida diligencia en materia de derechos humanos a fin de detectar, prevenir o mitigar los riesgos de producir consecuencias perjudiciales. De conformidad con el principio 18 de los Principios Rectores, la debida diligencia en materia de derechos humanos exige recurrir a expertos en derechos humanos internos y/o independientes e incluir consultas sustantivas con los grupos potencialmente afectados y otras partes interesadas, en este caso, las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan. Los Estados deben aplicar una combinación acertada de las medidas disponibles para proteger de los atentados contra los derechos humanos relacionados con los productos y servicios que ofrecen las empresas y los actores no estatales, por ejemplo medidas normativas y de política y las correspondientes directrices, incentivos y exigencias de transparencia.

IV. Tendencias y problemas recientes

28. Los servicios básicos, incluidos los relacionados con la educación, la atención de la salud, la banca y los servicios sociales, registraron una creciente digitalización durante la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19). Si bien esa digitalización puede brindar beneficios concretos y empoderar a las personas con discapacidad³⁰, también conlleva el riesgo de una mayor exposición de las personas y grupos vulnerables al ciberacoso y otras

²⁸ Véase [A/HRC/56/50](#).

²⁹ Véase <https://www.ohchr.org/es/business/b-tech-project>; más concretamente, los documentos fundacionales de B-Tech sobre la debida diligencia en materia de derechos humanos y el uso final (“Key characteristics of business respect for human Rights” [Características principales del respeto empresarial de los derechos humanos]) y sobre las reparaciones (“Access to remedy and the technology sector: understanding the perspectives and needs of affected people and groups” [El acceso a las reparaciones y el sector tecnológico: comprender las perspectivas y necesidades de las personas y grupos damnificados]) y “Designing and implementing effective company-based grievance mechanisms” [Elaborar y aplicar dispositivos eficaces para las reclamaciones de ámbito empresarial.]).

³⁰ Para conocer de qué manera puede ayudar la digitalización de los servicios sociales a que las personas con discapacidad reciban un trato objetivo, véase la comunicación presentada por Azerbaiyán.

formas de abuso. Al mismo tiempo que aumenta la dependencia de los servicios digitalizados, el ciberacoso tiene lugar en un complejo escenario caracterizado por las tendencias y problemas que se exponen a continuación.

A. Conocimiento limitado del impacto específico del ciberacoso sobre las personas con discapacidad y sus derechos y necesidades

29. Las nuevas investigaciones sobre la lucha contra el ciberacoso a menudo no tienen en cuenta las experiencias concretas de las personas con discapacidad en los espacios digitales ni sus necesidades específicas³¹. En particular, hay escasez de datos desglosados sobre la prevalencia del ciberacoso contra las personas con discapacidad, y las consecuencias sociales, físicas y mentales que acarrea³². Los pocos datos de que se dispone están centrados en los niños, pese a que el fenómeno afecta a personas de todas las edades. Cabe recordar que el artículo 31 de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad exige a los Estados partes que recopilen información adecuada, incluidos datos desglosados, que les permita formular y aplicar políticas, a fin de dar efecto a la Convención, así como para identificar y eliminar las barreras con que se enfrentan las personas con discapacidad en el ejercicio de sus derechos.

30. Las personas con discapacidad pueden ser tanto autoras como víctimas de ciberacoso, y pueden necesitar apoyo en ambas circunstancias, ya que, según los datos disponibles, los autores del ciberacoso con frecuencia también son víctimas de él³³. Las personas con discapacidad pueden ser asimismo testigos del ciberacoso, experiencia que puede resultar especialmente estresante para las personas con ciertas formas de discapacidad³⁴. Aunque algunas personas con discapacidad se enfrentan a barreras que les impiden acceder a los espacios digitales, otras utilizan la tecnología como apoyo, por ejemplo para vivir de forma independiente, y pasan mucho más tiempo en línea que sus iguales³⁵. El acceso a la información en formatos y lenguas accesibles para las personas con discapacidad es fundamental para su participación social, política y económica y para derribar las barreras estructurales que contribuyen a su exclusión³⁶. Dada la diversidad de deficiencias y de necesidades de apoyo que presentan las personas con discapacidad, resulta lamentable lo poco que se conoce aún sobre el alcance y la naturaleza del ciberacoso de que es objeto esa comunidad.

31. La falta de concienciación sobre el ciberacoso desde la perspectiva de la discapacidad afecta a las iniciativas dirigidas a mitigarlo y combatirlo. Si bien los recursos para luchar contra el ciberacoso siguen siendo limitados, escasean aún más los que están en formatos accesibles para las personas con discapacidad³⁷. La escasez de recursos impide a menudo que se puedan diseñar materiales en formatos accesibles para satisfacer distintas necesidades. Las campañas para prevenir y combatir el ciberacoso que están diseñadas en formatos no accesibles para las personas con discapacidad excluyen a un sector fundamental de sus destinatarios³⁸. Contar con la participación de las personas con discapacidad y las

³¹ Véanse las comunicaciones presentadas por Chequia, Maldivas, Noruega y la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

³² Véanse la presentación presentada por Eslovenia; y UNESCO y Leonard Cheshire, *School Violence and Bullying of Children with Disabilities in the Eastern and Southern African Region: A Needs Assessment* (Harare, UNESCO, 2022).

³³ Véase la declaración formulada en la mesa redonda por el UNICEF.

³⁴ UNESCO, “Violencia y acoso en entornos educativos”, pág. 4.

³⁵ Véase Comisionado de Seguridad Electrónica de Australia, *‘How bad should it be before I tell someone?’ Online abuse experiences of adult Australians with intellectual disability – implications for resource development* (Melbourne, 2022).

³⁶ Véase Article 19: International Centre against Censorship, “Disability and Information: What are your rights?”, diciembre de 2018. Disponible en https://www.article19.org/wp-content/uploads/2018/12/Disability_leaflet_English.pdf.

³⁷ Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth.

³⁸ Véanse las comunicaciones presentadas por Colombia y NetMission.Asia.

organizaciones que las representan a la hora de diseñar intervenciones y políticas que las afectan permite garantizar que estas respondan a sus necesidades.

B. Privacidad y ajustes

32. El derecho internacional de los derechos humanos, y en particular la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (art. 22), reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la privacidad de su información personal y relativa a su salud. Sin embargo, las personas con discapacidad se encuentran con frecuencia ante la difícil disyuntiva de elegir entre utilizar herramientas de ayuda o ajustes que requieren o comportan tener que revelar una deficiencia, o prescindir de ellas para evitar ser objeto de ciberacoso por motivos de discapacidad³⁹. Todos los niños entrevistados en un estudio dirigido por el Consejo de Europa afirmaron de manera unánime que no solían revelar su discapacidad en Internet⁴⁰. Los adultos también se enfrentan a decisiones difíciles, pues en algunos casos consideran apropiado o necesario revelar su discapacidad, pero al mismo tiempo son conscientes de que, en otros casos, revelar esa información comporta un riesgo elevado.

C. Violencia sexual y de género facilitada por la tecnología

33. Una de las dimensiones en que se manifiesta el ciberacoso es la violencia sexual y de género. Puede consistir en la distribución de imágenes o vídeos íntimos o sexuales, amenazas violentas, discurso de odio, sexteo, extorsión sexual, difusión de imágenes o audios íntimos sin consentimiento, propagación de rumores ofensivos, suplantación de identidad, piratería informática, *doxing*, hostigamiento criminal o comentarios hostiles equivalentes a acoso y abuso sexual⁴¹. Según un estudio del Banco Mundial, solo una pequeña minoría de Estados había adoptado medidas de protección jurídica contra el ciberacoso⁴².

34. La violencia sexual y de género facilitada por la tecnología afecta de forma desproporcionada a las mujeres y niñas con discapacidad y las personas que sufren otras formas interseccionales de discriminación por motivos de raza, origen étnico, identidad y expresión de género, orientación sexual y otros factores⁴³. Esos riesgos de los espacios en línea son un reflejo de las dinámicas de los espacios físicos, donde las mujeres y las niñas con discapacidad pueden sufrir hasta diez veces más violencia que el resto de las mujeres y niñas⁴⁴.

35. La violencia sexual y de género facilitada por la tecnología puede causar violencia y daños en los entornos físicos. Además de provocar consecuencias psíquicas y físicas en sus víctimas, la violencia sexual y de género facilitada por la tecnología puede dar lugar a

³⁹ Véanse, por ejemplo, *Laura Lundy et al.*, “Two clicks forward and one click back: report on children with disabilities in the digital environment”, Consejo de Europa, octubre de 2019; y Ariana Aboulafia, “Internet privacy is a disability rights issue”, Tech Policy Press, 19 de enero de 2024.

⁴⁰ Véanse *Lundy et al.*, “Two clicks forward and one click back”; y Foro Europeo de la Discapacidad, “EDF recommendations”.

⁴¹ Véanse la comunicación presentada por la Maat for Peace, Development and Human Rights Association; y Entidad de las Naciones Unidas para la Igualdad de Género y el Empoderamiento de las Mujeres (ONU-Mujeres), “Preguntas frecuentes: Troleo, ciberacoso, *doxing* y otras formas de violencia contra las mujeres en la era digital”, disponible en <https://www.unwomen.org/es/articles/preguntas-frecuentes/preguntas-frecuentes-troleo-ciberacoso-doxing-y-otras-formas-de-violencia-contra-las-mujeres-en-la-era-digital>.

⁴² Véase Isabel Santagostino Recavarren y Marina Elefante, “Una evaluación mundial sobre la protección de las mujeres y las niñas frente al ciberacoso”, Banco Mundial, 27 de noviembre de 2023.

⁴³ Véanse ONU-Mujeres, “Preguntas frecuentes”; y Plataforma de Mecanismos de Expertos Independientes sobre la Eliminación de la Discriminación y la Violencia contra la Mujer, “The digital dimension of violence against women as addressed by the seven mechanisms of the EDVAW Platform: thematic paper” (Estrasburgo, Consejo de Europa, 2022).

⁴⁴ Véase *Mari Koistinen et al.*, “Five facts to know about violence against women and girls with disabilities”, Banco Mundial, 5 de diciembre de 2019.

agresiones físicas⁴⁵. En efecto, algunas formas de ciberacoso suponen una forma de violencia sexual y de género y una prolongación de esta. Al no prevenir y castigar esas violaciones, los Estados incumplen su responsabilidad de combatir la violencia en todas sus formas.

36. Esas dinámicas profundizan la brecha digital de género, al mismo tiempo que se ven agravadas por esta. Las formas agravadas e interseccionales de abuso de que son objeto las mujeres y las niñas con discapacidad y otras personas con discapacidad contribuyen a su infrarrepresentación en los espacios cívicos en línea, lo cual limita aún más sus habilidades y participación digitales⁴⁶. En ese ciclo destructivo, las violaciones de los derechos humanos que se producen en el ciberespacio empujan a las personas a abandonar esos foros, lo que las deja aún peor preparadas para lidiar con futuras violaciones.

D. Falta de una legislación que tenga en cuenta los derechos y necesidades de las personas con discapacidad

37. La enorme diversidad de las experiencias y formas de ciberacoso hace que este sea un tema especialmente difícil de abordar jurídicamente. La mayoría de los países carecen de medidas de protección jurídica contra el acoso y los abusos en línea que se ajusten a las normas internacionales de derechos humanos⁴⁷. Si bien algunas formas de ciberacoso han quedado plasmadas en leyes y reglamentos —por ejemplo, en leyes penales que tipifican como delito la extorsión, el abuso sexual de niños, las amenazas de violencia o el acoso criminal—, otras formas de ciberacoso suelen quedar fuera del amparo de la legislación vigente. En otros casos, las leyes sobre ciberacoso se centran en los actos dirigidos a menores, pero dejan desprotegidas a las demás personas. La complejidad de las situaciones jurídicas hace difícil para las víctimas saber en qué casos disponen de recursos jurídicos o cuándo resultan pertinentes.

38. Dada la variedad de experiencias de las personas con discapacidad, es necesario aplicar respuestas e intervenciones diferenciadas en materia de protección, lo que incluye enfoques dirigidos a transformar las normas sociales e intervenciones psicosociales, sanitarias y educativas que ofrezcan un mayor apoyo a los autores de los delitos, los testigos y las víctimas. Un enfoque diferenciado de ese tipo resulta especialmente necesario si se tiene en cuenta que algunas de las medidas legislativas adoptadas para combatir el ciberacoso pueden a su vez entrañar un riesgo para los derechos humanos o restringir inadvertidamente la libertad de expresión, por ejemplo cuando están formuladas de forma excesivamente vaga o genérica⁴⁸.

39. Para que tales iniciativas tengan éxito, es fundamental que las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan participen y se impliquen activamente en la elaboración de las leyes y políticas que las afectan⁴⁹. De hecho, solo un conocimiento exhaustivo de las experiencias de ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad, que incluya estudios y la recopilación de datos desglosados desde el punto de vista de la discapacidad, permitirá elaborar con el debido criterio leyes, políticas y enfoques que respondan a las necesidades de dichas personas.

⁴⁵ Véase la declaración formulada en la mesa redonda por la International Planned Parenthood Federation.

⁴⁶ *Ibid.*; y Andrew Perrin y Sara Atske, “How can we ensure that more people with disabilities have access to digital devices?”, Foro Económico Mundial, 16 de septiembre de 2021.

⁴⁷ Véase Santagostino Recavarren y Elefante, “Una evaluación mundial sobre la protección de las mujeres y las niñas frente al ciberacoso”.

⁴⁸ A/HRC/23/40, párr. 69. Véase también la declaración formulada en la mesa redonda por la Alta Comisionada Adjunta de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

⁴⁹ Véase el preámbulo de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, en el que se destaca la importancia de que las personas con discapacidad tengan la oportunidad de participar activamente en los procesos de adopción de decisiones sobre políticas y programas, incluidos los que las afectan directamente.

E. Obstáculos para denunciar

40. El daño causado por el ciberacoso se ve agravado cuando las personas con discapacidad no están en disposición de denunciar sus experiencias y expresar de manera efectiva los daños que sufren en Internet. Es habitual que se encuentren con toda una serie de obstáculos que se lo impiden. La evolución de las normas del entorno digital, unida a las diferencias e incongruencias existentes entre las distintas definiciones de ciberacoso, hacen difícil detectarlo de forma sistemática. Esas dinámicas, a su vez, dificultan que se pueda vigilar y denunciar. El ciberacoso evoluciona con frecuencia de forma paralela a las distintas plataformas y espacios digitales, en los que grupos de usuarios —a menudo niños— establecen sus propias normas, principios éticos y comportamientos admisibles en línea⁵⁰.

41. Las personas con ciertas formas de discapacidad pueden tener más dificultades para comprender cuál es la forma adecuada de comportarse en Internet y para interpretar los matices de la comunicación en línea, lo que puede hacerles aún más difícil comprender si son objeto de ciberacoso o si existen vías de recurso disponibles o adecuadas⁵¹. Es fundamental dar a conocer, en particular a los cuidadores, en qué consiste el ciberacoso, para que se pueda reconocer cuándo una persona lo está sufriendo y saber cuándo y cómo buscar ayuda, sobre todo en el caso de las personas con discapacidad intelectual, a las que les pueden resultar especialmente útiles los sistemas de apoyo para desenvolverse en los espacios digitales⁵².

42. Los estigmas y tabúes sociales dificultan que las personas con discapacidad, en particular los niños, puedan denunciar los casos de abuso⁵³. A los progenitores, docentes y cuidadores les resulta más difícil detectar el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad que otras formas de acoso que se producen fuera de Internet. Esas dinámicas refuerzan tendencias más generales de falta de denuncia de los casos de ciberacoso, tanto entre las personas con discapacidad como en el resto de la población⁵⁴.

43. Aunque muchas empresas prohíben como principio el acoso en sus plataformas, en particular el dirigido a las personas con discapacidad, en la práctica existen graves deficiencias. Las políticas al respecto son, a menudo, ambiguas y confusas. La falta de información en formatos de fácil comprensión plantea dificultades especiales a los niños y adultos con discapacidad intelectual, a quienes les ayudaría disponer de explicaciones más accesibles y recursos de apoyo para desenvolverse eficazmente en esas plataformas. Por último, la aplicación y cumplimiento de las políticas sobre contenidos suele ser desigual.

44. Además, las personas con discapacidad expresan una sensación generalizada de impotencia y desencanto respecto a los canales oficiales de denuncia. Según un estudio, más del 70 % de los jóvenes sordos consideran que es una tarea abrumadora buscar ayuda después de haber sido víctimas de ciberacoso, y el 80 % considera inútil denunciarlo ante las plataformas de medios sociales⁵⁵. Esa sensación de inutilidad hace que muchas víctimas del ciberacoso decidan simplemente no denunciar sus experiencias.

45. Las barreras para comunicarse con las plataformas de medios sociales y otras empresas de tecnología digital, en particular mediante sistemas de asistencia y herramientas de denuncia que resultan inaccesibles a las personas con discapacidad, pueden impedir la comunicación y denuncia efectivas. Asimismo, es necesario ofrecer formación y educación sobre alfabetización digital y derechos y vías de recurso, en formatos accesibles.

⁵⁰ Véanse las declaraciones formuladas en la mesa redonda por Yony Tsouna, fundador y codirector de Matzmichim – Israeli Violence Reduction Organization, y Save the Children International.

⁵¹ Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth.

⁵² Véase Comisionado de Seguridad Electrónica de Australia, “How bad should it be before I tell someone?”.

⁵³ Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth.

⁵⁴ Véase Kowalski y Toth, “Cyberbullying among youth”.

⁵⁵ Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth, en la que se citan cifras procedentes de un proyecto realizado por esta última organización, titulado “Deaf Youth against Cyberbullying: Action Kit and Manifiesto”, y en la que encuestó a personas de entre 15 y 35 años de toda Europa.

F. Riesgos y consecuencias interseccionales del ciberacoso

46. Las personas con discapacidad no constituyen un grupo homogéneo y no todas viven el ciberacoso de la misma manera⁵⁶. Además de las variadas experiencias vividas por las personas con discapacidad, existen diversas características interseccionales, como la edad, el sexo, la raza u origen étnico, la nacionalidad, la religión, la orientación sexual, la identidad de género, el idioma y la situación socioeconómica o migratoria, entre otros factores, que pueden hacer que una persona sea más o menos vulnerable al ciberacoso⁵⁷.

47. El ciberacoso afecta a personas de todas las edades, pero su prevalencia entre los niños merece especial atención. Se calcula que aproximadamente uno de cada tres adolescentes en todo el mundo sufre ciberacoso⁵⁸. Los actos de violencia digital son una prolongación de la violencia que se ejerce en el entorno físico, y, según indican las investigaciones, los niños con discapacidad tienen entre tres y cuatro veces más probabilidades de ser víctimas de la violencia —dentro y fuera de Internet— que los demás niños⁵⁹.

48. Faltan investigaciones sobre el impacto del ciberacoso en las personas con discapacidad en general, y no se tiene un conocimiento diferenciado de la forma en que las características interseccionales influyen en el riesgo de sufrir ciberacoso y en dicha experiencia. A tenor de los datos preliminares, parece ser que el ciberacoso puede provocar graves consecuencias en las personas sordas de edad avanzada, por ejemplo, además de contribuir al deterioro de su salud y calidad de vida⁶⁰. Según demostró un importante estudio de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), el acoso afecta de forma desproporcionada a los alumnos con discapacidad de todas las edades⁶¹. Sigue habiendo deficiencias en los datos, y es necesario estudiar más a fondo diversas características interseccionales que acentúan el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad para que se puedan diseñar intervenciones, políticas y mecanismos de apoyo adaptados.

G. El complejo vínculo entre el ciberacoso y las dinámicas sociales en los entornos físicos, en particular la soledad

49. Con frecuencia, el ciberacoso no lo cometen desconocidos, sino personas conocidas de la víctima, como sus compañeros de clase, colegas, antiguos amigos o exparejas⁶². Como resultado, algunas personas con discapacidad pueden estar dispuestas a tolerar —y no denunciar— el ciberacoso, por considerarlo preferible al aislamiento social y la exclusión⁶³.

50. La soledad y el aislamiento a menudo empujan a las personas a pasar más tiempo en línea, lo que genera un peligroso bucle de retroalimentación en el que la soledad agudiza la vulnerabilidad y la exposición al ciberacoso. Al mismo tiempo, ser víctima de ciberacoso provoca sensación de soledad y baja autoestima. La OMS ha calificado la soledad, en general, como una amenaza acuciante para la salud pública, y ha declarado que la conexión social es una prioridad de salud mundial⁶⁴. Aunque la tecnología digital puede ser muy útil para

⁵⁶ Véase *Lundy et al.*, “Two clicks forward and one click back”.

⁵⁷ Véase Niombo Lomba, Cecilia Navarra y Meenakshi Fernandes, *Combating Gender-based Violence: Cyberviolence* (Bruselas, Unión Europea, 2021).

⁵⁸ Véanse UNESCO, “New data reveal that one out of three teens is bullied worldwide”, 1 de octubre de 2018; y UNICEF, “UNICEF poll: more than a third of young people in 30 countries report being a victim of online bullying”, 3 de septiembre de 2019.

⁵⁹ UNESCO, “Violencia y acoso en entornos educativos”, pág. 2.

⁶⁰ Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth.

⁶¹ UNESCO, “Violencia y acoso en entornos educativos”, pág. 14.

⁶² Véanse, por ejemplo, la declaración formulada en la mesa redonda por el Sr. Tsouna; UNESCO, “Violencia y acoso en entornos educativos”; y Robert Preidt, “Your kid’s cyberbully is more likely to be their friend”, CBS News, 22 de agosto de 2016.

⁶³ Por ejemplo, UNESCO, “Violencia y acoso en entornos educativos”, pág. 4.

⁶⁴ Véase <https://www.who.int/news/item/15-11-2023-who-launches-commission-to-foster-social-connection>.

favorecer la conexión social, es importante asegurarse de que el ciberacoso no prive de sus ventajas a las personas con discapacidad.

51. El ciberacoso también puede suponer una experiencia traumática adicional para las personas que ya son objeto de formas tradicionales de acoso. Para avanzar en la lucha contra el ciberacoso, es necesario intervenir de forma simultánea en las dinámicas sociales que se dan fuera de Internet, por ejemplo en cuestiones relacionadas con desigualdades sociales y económicas arraigadas, el trato discriminatorio que reciben las mujeres y las minorías sexuales y las complejas dinámicas sociales que afectan a los niños⁶⁵.

H. Consecuencias involuntarias de las medidas contra el ciberacoso sobre otros derechos humanos

52. Las medidas adoptadas para combatir el ciberacoso pueden tener consecuencias negativas involuntarias sobre el disfrute de otros derechos. Algunas consecuencias negativas no intencionadas de las iniciativas encaminadas a reducir el ciberacoso son, por ejemplo, la limitación de la libertad de expresión y la reducción del espacio y el discurso cívicos.

53. Si no se toman precauciones, las intervenciones para detectar y eliminar contenidos que puedan ser constitutivos de ciberacoso pueden tener consecuencias nocivas sobre los derechos humanos, en particular los de las personas con discapacidad. Por ejemplo, las medidas dirigidas a acabar con lo que se conoce como información engañosa perjudicial relativa a personas con discapacidad podrían suprimir involuntariamente opiniones legítimas y protegidas como consecuencia de unas leyes y unas políticas ambiguas o excesivamente amplias, que con frecuencia se aplican con escasa transparencia⁶⁶. Las intervenciones encaminadas a suprimir o reducir la visibilidad de contenidos que se cree que pueden activar el ciberacoso contra las personas con discapacidad podrían afectar a su derecho a la libertad de expresión y a acceder a la información en las plataformas digitales. Al aplicar políticas de tolerancia cero destinadas a erradicar el ciberacoso, los Estados y las empresas de tecnología digital deben tener en cuenta la totalidad del marco internacional de derechos humanos, así como las consecuencias imprevistas que pueden tener las intervenciones contra el ciberacoso.

V. Prácticas prometedoras

A. Aumento de la conciencia y la capacidad de acción de las personas con discapacidad en los espacios digitales

54. Varias iniciativas de lucha contra el ciberacoso han apostado por aplicar enfoques preventivos basados en empoderar a las personas con discapacidad en los espacios digitales, entre las que figuran medidas para que puedan tener capacidad de acción y autonomía en los entornos digitales. Se han realizado intervenciones creativas destinadas a empoderar a las personas por medio de la alfabetización digital, para que puedan detectar y combatir el ciberacoso, en particular el dirigido a las personas con discapacidad. Ese tipo de actuaciones, impulsadas a menudo por agentes de la sociedad civil, desempeñan un importante papel a la hora de ayudar a las personas a desenvolverse de forma segura y eficaz en los espacios en línea, pero no pueden sustituir a las medidas que deben adoptar los Estados y las empresas en cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades en materia de derechos humanos que les incumben.

55. Según informa la Maat for Peace, Development and Human Rights Association, organización no gubernamental con sede en Egipto, en Marruecos se han puesto en marcha varias campañas educativas diseñadas para personas con deficiencias auditivas. El objetivo

⁶⁵ Véase la resolución 75/166 de la Asamblea General.

⁶⁶ Sobre los efectos adversos de las leyes y las políticas y prácticas empresariales contra la desinformación, véanse, por ejemplo, [A/77/287](#), párrs. 41 a 45, y [A/HRC/47/25](#), párrs. 56 a 58, 70 y 71.

de esas campañas y cursos, realizados en lengua de señas, es concienciar sobre la seguridad digital⁶⁷.

56. En Finlandia, el programa KiVa de lucha contra el acoso basado en la investigación ofrece ejercicios de simulación y juegos de ordenador destinados a aumentar la empatía hacia las víctimas y a dar a conocer las medidas que estas pueden adoptar frente al acoso, incluido el ciberacoso⁶⁸.

57. En Estados como Indonesia, las Islas Salomón y Viet Nam, el programa Swipe Safe, desarrollado por ChildFund Australia, ofrece formación a los jóvenes sobre seguridad digital, incluidas las funciones de seguridad de las aplicaciones más populares, y ejercicios para comprender los riesgos potenciales de los espacios en línea⁶⁹.

58. En Italia, en el marco de una campaña de prevención del ciberacoso, la Policía Estatal produjo un documental sobre un campeón paralímpico, en colaboración con el Instituto de Educación Superior Estatal Cine-TV Roberto Rossellini de Roma. En otra iniciativa diferente, el Observatorio para la Seguridad contra los Actos de Discriminación del Ministerio del Interior presentó una campaña en el Festival de Eurovisión en la que los artistas concursantes grabaron vídeos para concienciar sobre las diversas formas de discriminación y odio, en particular en línea y por motivos de discapacidad⁷⁰.

59. En España, se ha impartido un ciclo de talleres sobre prevención y uso seguro y responsable de Internet dirigidos a mujeres y adolescentes con discapacidad intelectual, en los que han participado más de 11.000 personas⁷¹.

60. Algunas intervenciones prometedoras han aprovechado los juegos y actividades con fines educativos. El programa DeafKidz Defenders, por ejemplo, presenta una intervención basada en juegos que tiene por objetivo enseñar a los niños sordos o con audición reducida a detectar el ciberacoso y buscar ayuda. Cabe destacar que los juegos están disponibles en varios idiomas y su diseño permite utilizarlos en países con un ancho de banda de Internet reducido⁷².

61. En Sudáfrica, Media Monitoring Africa, a través de su programa Web Rangers, e Impact Amplifier han editado un cómic para ayudar a los jóvenes a hacer frente a las dinámicas que rodean al ciberacoso y los estereotipos relacionados con las personas con discapacidad mediante la alfabetización digital y los comportamientos responsables en Internet⁷³.

62. Varias organizaciones y Estados han habilitado puntos de contacto inmediato para las personas que sufren ciberacoso o son testigos de él. En Italia, jóvenes embajadores contra el ciberacoso empoderan a estudiantes para que se conviertan en protagonistas activos de la lucha contra el ciberacoso y en referentes para sus compañeros que necesitan apoyo, en particular los que tienen alguna discapacidad. Asimismo, los centros escolares designan a un profesor como persona de contacto para las iniciativas contra el ciberacoso, en colaboración con las fuerzas del orden, las asociaciones y los centros juveniles⁷⁴.

⁶⁷ Véase la comunicación presentada por Maat for Peace, Development and Human Rights Association. Véase también <https://ijnet.org/en/node/8832>.

⁶⁸ Véase <https://www.kivaprogram.net/what-is-kiva>.

⁶⁹ Véanse <https://www.childfund.org.au/swipe-safe-program> y, por ejemplo, <https://www.globalpartnership.org/blog/role-education-combating-cyberbullying-indonesia>.

⁷⁰ Véase la comunicación presentada por Italia.

⁷¹ Véase la comunicación presentada por España.

⁷² Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth.

⁷³ Véase la comunicación presentada por Media Monitoring Africa.

⁷⁴ Véase la comunicación presentada por Italia.

B. Recursos y servicios de apoyo adaptados y accesibles

63. En vista de la necesidad de recursos adaptados disponibles en formatos accesibles para las personas con discapacidad, han surgido varias iniciativas con el objetivo de diseñar recursos accesibles y servicios de apoyo para hacer frente al ciberacoso.

64. En España, la Confederación Estatal de Personas Sordas ha colaborado con el Instituto Nacional de Ciberseguridad para diseñar recursos sobre el ciberacoso dirigidos a los jóvenes sordos y sus familias y asegurarse de que esos recursos estén disponibles en lengua de señas⁷⁵. También en España, existe un servicio disponible las 24 horas del día, al que se puede acceder por teléfono, correo electrónico y chat en línea, que proporciona información, asesoramiento jurídico y atención psicosocial especializada inmediata a las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero e intersexuales que sean víctimas de cualquier forma de violencia o discriminación por motivos de orientación sexual o identidad de género, que es accesible para las personas con deficiencias auditivas y/o del habla⁷⁶.

65. Media Monitoring Africa, con sede en Sudáfrica, ofrece la plataforma en línea Real411, a través de la cual se pueden denunciar los daños sufridos en Internet. Un grupo de expertos examina las denuncias y publica sus conclusiones en la plataforma, junto con una explicación. Existe un proceso de apelación, en el que un antiguo juez del Tribunal Constitucional de Sudáfrica se encarga de revisar los casos⁷⁷.

66. En Chequia, la plataforma iPREV posibilita que los centros de enseñanza primaria y secundaria puedan registrar los casos de comportamientos como el ciberacoso y hacer un seguimiento de su prevalencia⁷⁸.

C. Capacitación de docentes, agentes del orden, progenitores y cuidadores

67. Varios Estados han ideado iniciativas para capacitar a docentes, progenitores, cuidadores y agentes del orden, de forma que puedan ayudar a prevenir, detectar y combatir el ciberacoso. Sin embargo, algunas de esas iniciativas son de carácter general y apenas incorporan una perspectiva basada específicamente en los derechos de las personas con discapacidad.

68. En Chequia, en el marco de la plataforma DigiKoalice, el Instituto Pedagógico Nacional ofrece a los docentes cursos, seminarios web y talleres gratuitos para prevenir el ciberacoso⁷⁹. En México, la Unidad Cibernética de la Policía, adscrita a la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México imparte charlas sobre el uso seguro y responsable de las herramientas tecnológicas y orienta a las víctimas de ciberacoso y sus familiares sobre las opciones que tienen para presentar denuncias ante las autoridades judiciales⁸⁰.

D. Constitución de alianzas público-privadas para combatir el ciberacoso

69. En vista de la necesidad de colaboración intersectorial, se han constituido varias alianzas público-privadas dedicadas específicamente a concienciar sobre los riesgos relacionados con el ciberacoso y las personas con discapacidad, y a combatirlos⁸¹.

70. A raíz de un llamamiento internacional en defensa de los derechos del niño en el entorno digital, en 2022 se presentó en el Foro de París sobre la Paz el Laboratorio para la

⁷⁵ Véase la comunicación presentada por la Federación Mundial de Personas Sordas, DeafKidz International y la European Union of the Deaf Youth.

⁷⁶ Véase la comunicación presentada por España.

⁷⁷ Véase la comunicación presentada por Media Monitoring Africa.

⁷⁸ Véase la comunicación presentada por Chequia.

⁷⁹ *Ibid.*

⁸⁰ Comunicación presentada por la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México.

⁸¹ Véase la comunicación presentada por Guatemala.

Protección de la Infancia en Línea. Se trata de una iniciativa de múltiples interesados, que cuenta con el apoyo de varios Estados, organizaciones de la sociedad civil y empresas, cuyo objetivo es determinar y elaborar protocolos y soluciones para que los niños puedan utilizar las herramientas digitales de forma segura⁸².

71. El UNICEF ha colaborado con Meta, Snapchat, TikTok y X (conocido anteriormente como Twitter) para elaborar guías de recursos relativas al ciberacoso y vídeos en los que algunos *influencers* describen sus experiencias de acoso en Internet⁸³. En otra iniciativa conjunta llevada a cabo en la India, el UNICEF y Facebook se asociaron para realizar una campaña nacional en medios sociales sobre seguridad y alfabetización digital, dirigida a los niños y los adolescentes⁸⁴.

VI. Recomendaciones

72. El problema del ciberacoso se sitúa en el nexo de numerosas cuestiones de derechos humanos que se entrecruzan y solapan. En un momento en que los Estados y la sociedad se esfuerzan por estar al tanto de los riesgos y las oportunidades que traen consigo las tecnologías digitales, en particular para las comunidades vulnerables y marginadas, el ACNUDH recomienda a los Estados que:

a) Reconozcan y hagan efectivos, a través de marcos legislativos y de política, el derecho de las personas con discapacidad a que se las consulte, mediante sistemas de apoyo adecuados y un entorno accesible que les permita tener una representación y participación genuinas, acerca de las políticas e iniciativas para combatir el ciberacoso de que son objeto;

b) Adopten un enfoque holístico en la lucha contra el ciberacoso, en particular combatiendo la discriminación de que son objeto las personas con discapacidad, tanto en Internet como en otros entornos, fomentando la autonomía y abordando factores de riesgo específicos, prestando la debida atención a los ámbitos de la educación, el empleo y la salud, y aplicando una perspectiva de género;

c) Expandan las iniciativas de alfabetización digital inclusivas —incluidas las campañas creativas y accesibles que hagan uso de juegos, simulaciones, narraciones, medios sociales, cómics o entretenimiento educativo o que pongan de relieve a personas consideradas “héroes” locales que hayan reaccionado de manera eficaz ante el ciberacoso— con vistas a apoyar el uso responsable de los espacios digitales, sensibilizar a la población sobre las estrategias para prevenir y responder al ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad y dar mayor difusión a las herramientas y recursos disponibles para apoyar a las personas que sufren ciberacoso o son testigos de él;

d) Alienten la elaboración y la aplicación de políticas sobre el acoso, incluido el ciberacoso, en las escuelas y los lugares de trabajo, y la designación de puntos focales que funcionen como recursos inmediatos, personas de contacto y embajadores para impulsar una participación social responsable en los espacios digitales;

e) Aprueben y apliquen planes de acción sobre el ciberacoso, en consonancia con las obligaciones que les incumben en virtud del derecho internacional de los derechos humanos, prestando especial atención a las formas de ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad;

⁸² Véase <https://parispeaceforum.org/initiatives/children-online-protection-lab>. La lista de patrocinadores puede consultarse en https://www.diplomatie.gouv.fr/IMG/pdf/children_online_protection_lab_cle098714.pdf.

⁸³ Véase UNICEF, “Ciberacoso: qué es y cómo detenerlo”.

⁸⁴ Véase UNICEF, “UNICEF and Facebook collaborate to build safer and healthier online experiences for adolescents and children”, 9 de agosto de 2021.

f) Amplíen la capacitación integral sobre la lucha contra el ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad en todos los sectores sociales, especialmente en las escuelas, los centros de trabajo, la sanidad y las fuerzas de seguridad;

g) Procuren, en particular en el marco de dicha capacitación, dotar a las víctimas y los testigos del ciberacoso, así como a los compañeros de clase, colegas, profesionales médicos, progenitores, cuidadores y personal de apoyo, de los conocimientos y herramientas necesarios para detectar y denunciar los casos de ciberacoso y las señales de alarma de que pueda estar produciéndose;

h) Aumenten los recursos disponibles para las personas con discapacidad que hayan estado expuestas, hayan sufrido o hayan sido testigos de casos de ciberacoso, incluidos el apoyo psicosocial, los servicios de salud mental y la educación sobre la reparación judicial, y velen por que esos recursos estén disponibles en formatos accesibles para todas las personas con discapacidad;

i) Adopten medidas concretas para alentar y generalizar la denuncia de los casos de ciberacoso y velen por que las plataformas y canales de denuncia sean accesibles a todas las personas con discapacidad, incluidos los niños;

j) Alienten e incentiven la investigación sobre las consecuencias del ciberacoso de que son objeto las personas con discapacidad y la eficacia de las intervenciones de lucha contra el ciberacoso, poniendo el acento en recopilar datos desglosados relativos a los riesgos y las consecuencias del ciberacoso que sufren las personas con discapacidad y los riesgos y las repercusiones interseccionales, desde un enfoque basado en los derechos humanos;

k) En colaboración con las organizaciones pertinentes de la sociedad civil, incluidas las organizaciones de personas con discapacidad, proporcionen orientación a las empresas de tecnología digital acerca de los derechos y las necesidades de las personas con discapacidad, en particular las dificultades concretas que encuentran para mitigar el ciberacoso y como consecuencia de él;

l) Estudien posibles alianzas creativas entre los sectores público y privado, entre el Gobierno y la sociedad civil y entre los Estados y las organizaciones regionales e internacionales, como medio de incrementar la concienciación sobre el ciberacoso y de combatirlo, especialmente el que afecta a las personas con discapacidad, contando con la participación de las empresas tecnológicas, las escuelas, las organizaciones de personas con discapacidad y otras organizaciones de la sociedad civil;

m) Hagan hincapié en la capacidad de acción y la participación genuina de las personas con discapacidad en todas las iniciativas de prevención y lucha contra el ciberacoso, y den prioridad a sus derechos y sus diferentes necesidades;

n) Apliquen una combinación acertada de las medidas disponibles para proteger del ciberacoso contra las personas con discapacidad derivado del uso de los productos y servicios de las empresas de tecnología digital, por ejemplo medidas normativas y de política y las correspondientes directrices, incentivos y exigencias de transparencia.

73. Además, en reconocimiento del papel esencial que desempeña el sector privado a la hora de ofrecer respuestas a los riesgos del entorno digital, el ACNUDH recomienda a las empresas de tecnología digital que, con el apoyo de organizaciones de personas con discapacidad:

a) Apuesten por la seguridad desde el diseño, concretamente desarrollando herramientas de apoyo a la seguridad, el bienestar y la participación activa en Internet de las personas con discapacidad y alentando a todos los usuarios a que actúen de forma responsable en los espacios digitales;

b) Ejercen sistemáticamente la debida diligencia en materia de derechos humanos al diseñar, desarrollar y utilizar productos y servicios tecnológicos, prestando especial atención a sus consecuencias sobre los derechos y necesidades de las personas con discapacidad, en particular las que se deriven del ciberacoso;

c) Realicen investigaciones y evaluaciones internas de las medidas dirigidas a mitigar el impacto específico del ciberacoso sobre las personas con discapacidad y la eficacia de las intervenciones para combatirlo, y compartan las conclusiones resultantes;

d) Velen por que los mecanismos y canales disponibles para denunciar los casos de ciberacoso, incluidos los mecanismos de reclamación operativos adecuados, sean accesibles para todas las personas con discapacidad, incluidos los niños;

e) Colaboren de manera genuina con las personas con discapacidad y las organizaciones que las representan, entre otras cosas para ejercer la debida diligencia en materia de derechos humanos, con el fin de comprender sus preocupaciones respecto al ciberacoso y la manera en que obstaculiza su participación segura en los espacios digitales.
