

## OFELIA TEJERINA

Defensora del Internauta



Solos ante el peligro. Así se sienten miles de ciudadanos cuando se plantan ante un teclado para acceder a Internet. Sin embargo, y a diferencia de lo que ocurre en el clásico del cine protagonizado por Gary Cooper, el imperio de la ley se mantiene en el espacio virtual. Conviene, eso sí, que quienes naveguen por él se comporten con la misma prudencia con la que se desenvuelven en su vida diaria. Éste es el mensaje tranquilizador que lanza desde su despacho madrileño la abogada Ofelia Tejerina, letrada especializada en Nuevas Tecnologías y responsable de la Oficina del Defensor del Internauta creada por la Asociación de Internautas.

**¿Qué hace una abogada en un territorio sin ley como es Internet?**

Eso es lo que me preguntaban todos mis

vez, porque no saben cómo funciona. Creen que nadie les ve. Pero no es así, cuando ya empiezas a conocer Internet te das cuenta de que no es tan anónimo y de que hay fronteras.

**Por tanto, la regulación en Internet es una realidad.**

Exacto. Los matices deben ir siempre enfocados a agilizar la intervención de las autoridades que ya están capacitadas y son competentes para entrar a investigar, juzgar o controlar lo que sucede en Internet. Por ejemplo, en los juzgados se debería ofrecer formación específica a jueces en materia de Internet y no la hay.

**¿Cómo se puede enseñar a manejar y manejarse por Internet?**

En cada situación dudosa, hay que intentar actuar como lo haríamos si nos

seguridad absoluta no existe, pero si esa seguridad falla, el Estado tiene que dar garantías a los ciudadanos.

**¿Y ahora no se puede decir que se ofrezcan esas garantías?**

Ahora mismo, no.

**Sus palabras no invitan a utilizar Internet.**

Depende de para qué. Yo ahora mismo no me fiaría del sector público para que gestionase toda la información... Ahora bien, puedo pedir un certificado de nacimiento al registro civil con un clic y que me lo envíen a mi casa. Y eso se puede hacer desde hace muchísimos años. Ese tipo de cosas, sí, y otras como la declaración de hacienda, cuya entrega por Internet se ha ido mejorando. La Administración Pública es una gestión

## “El acceso a la tecnología debería ser un derecho constitucional”

compañeros en la facultad. Me atrajo la curiosidad por algo nuevo que yo entendía que iba a ser el futuro.

**La falta de regulación del sector financiero se halla detrás de la crisis económica actual. ¿Internet precisa también una regulación o con ella desaparecería su esencia?**

Lo que ocurre en Internet ya está regulado: las estafas, las compraventas, las comunicaciones también... pero precisa matices porque el medio cambia.

**¿Por qué cree que hay esa sensación de que en Internet el imperio de la ley es menos imperio que en otros ámbitos?**

La ausencia de fronteras y la supuesta anonimidad de los internautas pueden hacer pensar que no hay ley: yo soy anónimo y no hay fronteras. Además, y es curioso, las personas son muy confiadas cuando entran en Internet por primera

ocurriera en la calle. Por ejemplo, a ti te llama un señor por teléfono, te ofrece un coche, te manda una fotografía por correo ordinario, y te pide que le envíes 8.000 euros, ¿lo harías en la calle? No. Pues tampoco lo hagas en Internet.

**Una de las bases del éxito de Barack Obama ha sido el máximo aprovechamiento que ha logrado de Internet. ¿Cómo calificaría la utilización que hacen los distintos niveles de la Administración en nuestro país de la Red?**

Es muy básica. La Administración Pública no aprovecha esta herramienta. El acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica es una mera declaración de intenciones. La Administración Pública no puede darnos lo que en teoría el medio sí nos facilita.

**¿Es viable una mejora sustancial en los próximos años?**

Tal y como están ahora las cosas, no. La

ingente de datos personales e información de los ciudadanos y su adaptación al mundo digital es muy complicada, requiere muchísimo tiempo y yo prefiero que se haga poco a poco. Hay cosas en las que sí confío y las quiero. Por ejemplo, que la Administración me informe a través de Internet. No tengo que acudir a ningún sitio, con un clic tengo toda la información. Para eso ya estamos preparados, pero no está como debería.

**¿Qué partido sacan las empresas de Internet?**

Están mejor que la Administración. Tratan de sacar todo el partido que pueden, en ocasiones de forma imprudente. Se lanzan a promocionar, vender, crear nuevas expectativas, y a veces sin las suficientes garantías.

**Y los ciudadanos, ¿cómo utilizan Internet?**

De forma imprudente, bastante impru-

dente. Pero precisamente por eso, porque hemos empezado a ser usuarios habituales en los dos últimos años, y estamos en esa fase de confianza total.

**¿Los peligros son mayores con Internet porque es más público lo que se hace o lo que se deja de hacer?**

No, hay mayores peligros porque somos más imprudentes, porque confiamos más en Internet. No nos paramos a pensar que publicar un blog no es como un diario privado que cualquiera pudiera tener en su casa, con una llavecita... y ahí contamos lo que se nos ocurre, y pensamos que sólo lo leen nuestros amigos y no es cierto.

**Además de la brecha tecnológica entre unos países y otros, ¿no le preocupa la diferencia que se puede formar dentro de un mismo país?**

No. Creo que a la tecnología todos tenemos acceso y quien más o quien menos se puede meter en un cibercafé y conectarse a Internet.

**¿Y las diferencias generacionales?**

La diferencia generacional sí es tremenda. De todos modos, es cuestión de tiempo. Los profesores ya se están viendo obligados a utilizar Internet. Ya hay centros de día que imparten cursos a los abuelos y hay abuelos que juegan con sus niños por Internet, mientras que sus padres ni siquiera lo han intentado.

**¿Qué se puede hacer para universalizar el acceso a la banda ancha en España?**

El servicio universal y la conexión a Internet debe prestarlo Telefónica, que es la operadora dominante, lo que ocurre es que está obligada a prestarlo con una capacidad tan desfasada que la mitad de las descargas no se pueden realizar. El acceso existe porque las empresas privadas lo proporcionan, pero ahí sí que el Estado debería actuar y promover la banda ancha como servicio universal. Nosotros en la asociación llevamos pidiéndolo mucho tiempo.

**¿Debería ser un derecho constitucional como la vivienda o el trabajo?**

El acceso a la tecnología debería ser un derecho constitucional. En nuestro país es muy preocupante que tengamos pueblos donde los ciudadanos no puedan acceder a Internet, o que se estén permitiendo grandes abusos de las opera-

“En Internet, hay que defender al consumidor de sí mismo”

“El acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica es una mera declaración de intenciones”

“La privacidad y la intimidad no han muerto con Internet. Las mata el usuario”

doras de una forma impune. No es normal que me dejen sin conexión seis meses, no pague por un servicio que no me prestan y entre en una lista de morosos. Eso sí que fomenta la brecha digital, el precio del ADSL, los problemas que tenemos los usuarios en el acceso a Internet, promovido por las operadoras de empresas privadas y auspiciado y permitido por el Estado. También se están vendiendo accesos a Internet por 20 megas y resulta que si me dan el 10% ya me doy por contenta, soy una afortunada. Eso no se puede permitir.

**Usted es defensora del internauta. ¿De qué y de quién hay que defender a los usuarios de la Red?**

Primero hay que defender al usuario de sí mismo. Hay que decirle: confías en Internet más de lo que confías en la calle. Segundo, hay que informarle de que no puede ir a comprar algo alegremente y luego pedir unas garantías si no se ha informado con antelación de que existen. Yo he comprado de todo en Internet, pero antes de comprar hay que evaluar las garantías, localizar dónde está la empresa, estudiar si te puedes dirigir a ella si hay un problema y si se desconfía de lo que ofrece, se puede consultar en la página de defensor del internauta.

**¿Cuáles son los principales fraudes en Internet?**

Aparte de los productos comprados y nunca recibidos, los que más nos llegan son los relacionados con la compra-venta de coches, ofertas falsas de trabajo y, por supuesto, los de las cuentas bancarias.

**¿Cómo evitarlos?**

La prudencia es la clave. Si tú das las llaves de tu casa a alguien, no le puedes decir a nadie que te devuelva lo de dentro, salvo que tengas un seguro contratado, y no creo que los bancos estén ofreciendo seguros para estos temas.

**Si a una persona le timan en Internet por incauta, ¿no tiene derecho a obtener ninguna compensación?**

Piensa en el timo de la estampita, a pie de calle. No tiene ningún sentido. Sin embargo, se están dando casos en los juzgados de personas a las que les ha faltado el dinero por ceder sus datos bancarios y se les está devolviendo porque hubo un intermediario en el camino que fue engañado. Se considera culpable

de estafa al intermediario que fue imprudente y creyó en una oferta de trabajo falsa, se le imputa como estafador, y se le obliga a devolver el dinero a la persona que regaló sus datos bancarios en Internet. Eso no tiene ningún sentido, ni jurídico ni lógico, pero en los juzgados...

**¿La privacidad y la intimidad han muerto con Internet?**

Las mata el usuario.

**¿Y la verdad? Según un estudio elaborado por la Asociación de Internautas, dos de cada tres usuarios de Internet no distinguen entre un bulo y una noticia real.**

No ha hecho más que cambiar de plano, del mundo real al mundo virtual. Tú vete a un pueblo pequeño y pregunta a cualquier anciano sobre los rumores más divertidos en su pueblo y te podrás partir de la risa. Nos cuesta menos creérselo que preguntarlo y averiguarlo.

**A las personas que se convierten en protagonistas en Internet sin desearlo, ¿quién las protege?**

La ley, son injurias. Todo empieza con un rumor. El rumor de la mermelada de Ricky Martin, ¿empezó en Internet? Yo creo que no, y pasó, y como esos miles.

**En Internet, ¿el consumidor es menos David y las grandes empresas son más Goliat?**

Sí, en Internet las empresas se aprovechan mucho de esa confianza y ese desconocimiento.

**¿Descargar películas y música es piratear?**

Venderlas, obtener lucro comercial es piratear. Si no, no. El término piratear identifica la comisión de un delito, y delito es cuando hay lucro comercial. Se podría entrar en una conducta determinada como ilícita civil cuando contrariamos algunos de los artículos de las normativas civiles que ahora mismo rigen la propiedad intelectual. Esas campañas de mucho ruido y pocas nueces, de “ahora la ley actúa”, “la policía en tu casa”, “internauta pirata”... eso son estupideces e ideas políticas.

**Entonces, eso de que España es uno de los países en los que más se piratea...**

Me da la risa, porque el pirateo es el top manta. De qué estamos hablando, de

cometer delitos, de lesionar los derechos de propiedad y económicos de una persona... La lógica me dice que no es así. Si las pérdidas por piratería, por la comisión de delitos son tan importantes, hay que perseguirlo y hay que denunciarlo y la policía está para eso. Si las pérdidas son por otro tipo de ilícitos hay que perseguirlos con los medios que la ley pone a tu disposición y si no puedes perseguirlos tanto como te gustaría, vete pensando en cambiar el modelo de negocio. Tu sector está en crisis, pero no es por la piratería, sino porque no estás sabiendo adaptarte al medio.

**Sin embargo, la Sociedad General de Autores (la SGAE) no para de ganar dinero.**

Sí, porque tienen acceso a un canon, a una tasa, que el resto de sectores en crisis no tienen. Cuando se digitalizó la música pasamos del vinilo al soporte digital y el ahorro de costes fue bestial. Lo mismo sucede con la publicidad y marketing, gracias en buena medida a Internet. Sin embargo, ese ahorro no se ha invertido en I+D para el sector de la música. ¿Por qué seguimos viviendo como si trabajáramos en vinilo? Porque el sector de la música funciona en vinilo. Yo cuando veo un anuncio que dice: “compra mi disco”, me sorprende. Yo escucho la radio y no voy a comprar tu disco. Y si una o dos canciones tuyas me gustan casi seguro que iré a tu concierto, y prefiero gastarme 200 euros en conciertos que en CDs. La Gran Vía de Madrid está más llena de musicales que nunca. La música no está en crisis. El canon es un abuso y es contraproducente para la industria musical. Lo que yo entiendo es que el sector está en crisis por un problema de falta de creatividad, porque no hay interés. El ser humano se mueve por interés. Si no necesito trabajar para vivir, ¿por qué trabajar?, ¿por deporte?

**¿Usted se descarga música?**

No, jamás me he descargado nada.

**¿Por qué no?**

Porque yo estoy conectada a Internet en mi trabajo y en él no puedo hacer eso. Es verdad que conozco personas que lo hacen y que alguna vez me han pasado algo, y si me gusta me voy al concierto. De todos modos, estoy en contra del top manta, es un abuso. //

