

# Cuando se incumple la propia norma

**DEFENSORA DEL LECTOR.** El tono descalificador y los insultos que se cuelan en los comentarios de las noticias de la edición digital provocan quejas. El anonimato facilita los exabruptos

MILAGROS  
PÉREZ OLIVA



Adentrarse en la cola de comentarios que sigue a determinadas noticias en la edición digital de EL PAÍS es una aventura agriulce, porque al lado de aportaciones interesantes, respetuosas y bien escritas, es frecuente encontrar zafias descalificaciones. Si el tono general de la conversación es de irritación y abundan las groserías y hasta los insultos, el resultado solo puede satisfacer a aquellos que acuden a ella para provocar o por puro entretenimiento. Planteé ya este problema en el artículo *Comentarios*

*muy poco edificantes*, publicado el 12 de diciembre, pero la situación no ha mejorado. Dada la persistencia de las quejas, creo llegado el momento de revisar a fondo el sistema de participación.

El diario aplica un procedimiento de moderación previa que realiza una empresa externa. Esta debe aplicar una guía de moderación que excluye los comentarios que contengan insultos, palabras soeces o falten al respeto. Pese a la existencia de esta guía, la conversación aparece con frecuencia trufada de malos modos, algo que irrita especialmente a los lectores. "Entiendo que el periódico no tiene por qué compartir esas opiniones, pero en muchos casos muestran una gran falta de respeto y un lenguaje extremadamente abusivo", es-

cribe Susana Saiz. Le ha llevado a escribir a la Defensora los comentarios a la noticia *EE UU planta cara a Marruecos y frena la expulsión de los cristianos*.

Corina Mazzori se queja de que la moderación "permite que se cuelen multitud de comentarios racistas y xenófobos que no aportan absolutamente nada constructivo a la discusión". Esta lectora encuentra muy sospechoso que se abran preferentemente a comentario las noticias susceptibles de provocar encono, como las relativas a diferencias culturales o religiosas. El reciente fallo del Tribunal Constitucional sobre el Estatuto catalán ha dado lugar a encendidos debates, en algunos casos en términos desagradables. La conversación que siguió a la noticia *Montilla pide una reunión a Za-*

*patero para rehacer el Estatuto*, con 803 comentarios, motivó una queja de Montse Tubert. Aparte de expresiones como "hay que joderse" o "estamos hasta los huevos", dirigía al presidente catalán José Montilla calificativos tan poco amables como "energúmeno".

"¿Existe un moderador en el comentario de las noticias o simplemente todo vale?", pregunta Pedro Monasterio. Y muchas cartas comienzan o terminan con esta pregunta. ¿Es ese el modelo de debate que quiere propiciar EL PAÍS? Mi respuesta es que no, pero comprendo que resulte osado pretender que los lectores también lo crean, pues resulta evidente que el diario incumple sus propias normas una y otra vez.

PASA A LA PÁGINA SIGUIENTE

# Burbujas de una mente asfixiada

A notar su llamativa ausencia en el cortejo de tantas caras conocidas, comprendo que el muerto era él.

El único frac que no aborrezco es el del Cobrador. El día que se presente con él y el cómputo de mis deudas le seguiré sin rechistar.

Nada peor que morir en la vanagloria del reconocimiento y su séquito de honras fúnebres y discursos alisonantes. Mejor abandonar la insignificancia de nuestro planeta con la conciencia neta del propio fracaso y el de la humanidad entera por obra de una mal planeada Creación.

Atrapado en un cuerpo pequeño y deforme, el discapacitado agradecía diariamente en sus preces la infinita bondad del Señor.

Al inmolarse en un atentado suicida del que fue la única víctima, el terrorista que ascendió al paraíso descubrió, contrariado, que las vírgenes de ojos negros y abundante cabellera con las que había soñado llevaban *burka*.

*Que feia Deu avans la Creació? Qu'est-ce qu'il faisait Dieu avant la Création?* Las respuestas de Llull y de Pascal no aclararon la pregunta. Prefiero las más recientes de un equipo de científicos estadounidenses especialistas en física cuántica: permanecía recostado en un diván, tocando la mandolina, con la vista perdida en la infinitud de su futura obra.

Primero fui yo, luego yo y mi cuerpo. Ahora soy el inquilino de este, convertido en un hábitat cuyo costoso alquiler aumenta en proporción directa a las carencias y al deterioro de sus instalaciones y servicios.

La actual proliferación de vídeos de contenido sexual en la Red protagonizados por jefes de Estado, ministros y autoridades



JUAN  
GOYTISOLO

El terrorista que ascendió al paraíso descubrió, contrariado, que las vírgenes llevaban 'burka'

de medio mundo, con el consiguiente escándalo y desprestigio de los intereses y de los suyos, aconseja exigir a todos los miembros de la clase política y a quienes aspiran a ingresar en ella la participación previa en el rodaje de un porno duro con profesionales de los dos sexos a fin de blindar su carrera y evitar el oprobio de un odioso chantaje por desaprovisivos internautas al servicio de sus adversarios.

La noticia cayó como una bomba, pero pronto fue desmentida por el Vaticano. El Sumo Pontífice y los cardenales de la Curia habrían aceptado la castración voluntaria ante las cámaras en prueba de su firme sostén al celibato eclesiástico y a fin de poner coto a los escándalos que sacuden sus filas y a otros pecados gravemente contrarios a la castidad como la fornicación extramatrimonial y la reproable exten-

sión de conductas impropias a causa del relativismo moral de un laicismo mal entendido y espiritualmente depredador.

Parafraseando a mi admirado Lencadio Doblado, nada hay menos popular que los llamados partidos populares. Díganlo si no Trillo, Fabra y otros miembros conspicuos de la flor y nata de nuestra castiza popularidad.

En estado de somnolencia, tuve una tele-visión. Un ángel descendía del cielo para ofrendar al santo Job valenciano un nuevo e impecable traje de la conocidísima marca Gürtel en premio a su honradez y a su entereza frente a las patrañas de la prensa laica y mendaz.

Como el rayo de sol que atraviesa el cristal sin dañarlo, así concibió María por obra del Espíritu Santo, decían los buenos tu-

tores de almas tiernas que me adoctrinaron. La "carrera del espermatozoide divino respetado por los linfocitos, aclamado por los anticuerpos, hasta su llegada triunfal al óvulo conturbado" descrita por Fernando Montaña Lagos en *Adiós a dios* ([www.adiosadios.com](http://www.adiosadios.com)) me parece una secuencia más amena y próxima a la verdad.

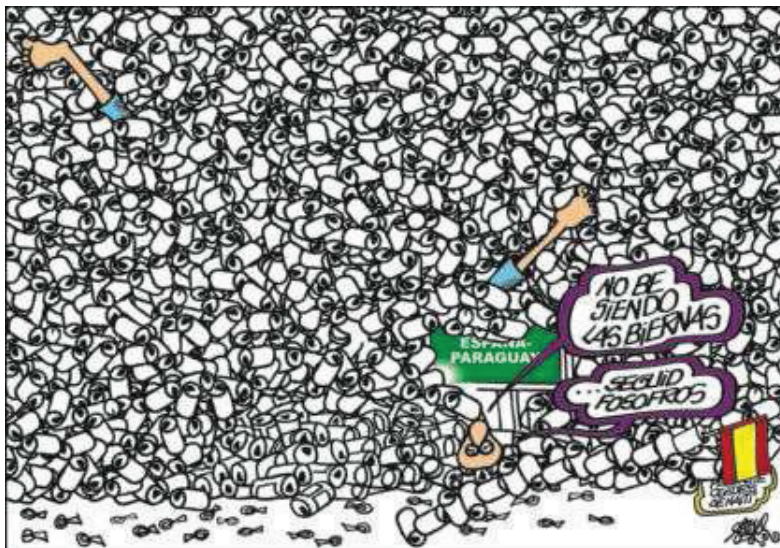
Desplazamiento de la cámara que filma los rostros de los futbolistas alineados en el estadio mientras los altavoces transmiten los compases del himno nacional: todos reflejan la emoción y grandiosidad del momento; algunos murmuran su letra inaudible como una plegaria íntima; otros se llevan la mano al pecho en prenda de sacrosanto fervor. De cuantas musiquillas patrióticas he escuchado a lo largo de mi vida, la única que me agrada es la de Riego. Su charanga no es pomposa sino festiva y verbenera. Le puedes cambiar la letra por la de *La canción del pirata* de Espronceda y bailar con ella agarrado o agarrada, como hicieron los *okupas* del Colegio Universitario de España durante las gloriosas jornadas del Mayo francés.

Si Mozart resucitara sería Messi. Me pregunto quién será Messi dentro de dos siglos y pico si todavía subsiste, con los consiguientes estragos, la especie más bien inhumana a la que pertenecieron los dos.

El pequeño y convulso planeta en el que habitamos lleva, como todo producto manufacturado, fecha de caducidad. Esta figuraba en el envase pero el paso del tiempo la borró.

Mi reino no es de este mundo, dijo Jesús. Mi mundo no es de este reino, rectificó Bergamín. Su Antigüedad Benedicto reafirma solemnemente su pertenencia a los dos.

FORGES



## OPINIÓN

## Cartas al director

## El 'guardiana' de las obras de arte

Me congratulo del descubrimiento de un nuevo *velázquez*, pero me queda la duda, ¿será nuevamente fruto del expolio? Es curioso cómo las grandes obras de arte desaparecen en determinadas condiciones de inseguridad, guerras, Gobiernos corruptos..., para luego aparecer en el fondo de algún armario, legitimando de alguna manera la titularidad del mismo. Ejemplos significativos son los frisos del Partenón, aún hoy en poder del Gobierno británico, o parte del *Libro de los muertos*.

En España no es malo recordar que el fervor religioso popular adornaron miles de capillas y sacristías. ¿Cuántos retablos, tallas, esculturas, jácenas, capiteles y cuadros han sido expoliados antes, durante y después de la Guerra Civil española? Recientemente se supo que el Ministerio de Cultura pudo parar la subasta de unas vigas que pertenecían a la Mezquita de Córdoba, expoliadas en la década de los cincuenta.

No tenemos que ir muy lejos en el tiempo para comprobar la avidez de los expoliadores; en 2003, al poco de la invasión de Irak, el museo de Bagdad fue saqueado y a fecha de hoy, solo han aparecido una pocas piezas. Pasadas unas generaciones aparecerán en el almacén de alguna famosa institución y poco podrán hacer sus legítimos dueños. No quiero con esto desmerecer el descubrimiento, pero no es malo que, entre tanta felicitación, pongamos un granito de sentido común.— **Francisco Javier España Moscoso**. Galapagar, Madrid.

## La sentencia del Estatut

Leo sorprendido el artículo de J. Ramoneda sobre la sentencia

## La verdad se ha impuesto a las mentiras

En este país hubo quien afirmó, hasta la náusea, que tras los atentados del 11 de marzo no había ninguna célula *yihadista*, sino una ETA dispuesta a ayudar a Zapatero a hacerse con el poder para, posteriormente, recibir a cambio la autodeterminación de Euzkadi y la entrega de Navarra; también hubo quien dijo que, tras la ruptura de la tregua terrorista, los etarras estaban más fuertes que nunca. En este país hubo quien dijo que, con la aprobación de la ley de matrimonio homosexual, la familia se rompía; hubo quien sostuvo que con la aprobación del Estatuto catalán, España estaba condenada a la balcanización y desmembración territorial. En este país hubo manifestaciones en contra de un Gobierno que quiso aprovechar la oportunidad de materializar el final del terrorismo; hubo manifestaciones, con recogida de firmas incluida, en contra de los

derechos civiles de un sector de la sociedad, y también en contra de la voluntad legislativa de una comunidad autónoma refrendada por el Parlamento español y la ciudadanía catalana.

Con la perspectiva del tiempo, la verdad de los hechos se ha impuesto a la mentira para mostrarnos que no hay el menor rastro de ETA en la autoría del mayor atentado perpetrado en territorio europeo; que la rendición y "traición a los muertos" eran una calumnia que se desvanecía ante el incuestionable debilitamiento de los eternos cobardes; que la familia no la rompen los gays sino las drogas o la violencia de género, y que solo existe una nación, porque si el preámbulo de la Constitución no tiene eficacia jurídica, mucho menos puede tenerla el preámbulo de un Estatuto.— **Alberto Ríos Mosteiro**. Madrid.

del TC. Básicamente dice que es contraria a la soberanía popular porque el Estatuto de Cataluña fue aprobado en referéndum, que es una sentencia política y no técnica, o que le pone tierno apreciar en ella uno de los males de la sociedad española —el corporativismo—, porque la sentencia ha sido especialmente dura con los artículos del Estatuto que atribuía al Poder Judicial.

La soberanía reside en el pueblo, pero difícilmente se puede considerar que la soberanía encuentre mejor reflejo en la decisión tomada —"sí o no", sin matices— en un referéndum con una participación bajísima, que en las leyes ampliamente discutidas y aprobadas por los Parlamentos, o en las valoraciones de los órganos constitucionales. Una ley estatal o autonómica que aprobara la instauración de la pena de muerte o un tratamiento desigual de las personas sería inconstitucional, aunque se ratificara en referéndum. El TC no ha dictado una sentencia política porque no ha valorado si debe haber más autogobierno de las comunida-

des autónomas (CC AA), en un sentido confederal, o si el Estado federal-autonómico debe ir en una línea de adelgazamiento del poder de las CC AA, como ha sucedido en Alemania.

Eso sí sería una sentencia política, como lo es la valoración de Ramoneda de que el "federalismo" sale tocado con ella. Pero mientras Ramoneda es libre de dar su peculiar valoración política, el TC no puede y no lo ha hecho. Se ha limitado a juzgar (con mayor o menor acierto; la ciencia jurídica no es "exacta") la adecuación de una norma al marco constitucional del que nos hemos dotado en este Estado, y que constriñe al Parlamento español y a los autonómicos, a los poderes legislativos, a los Ejecutivos o al Poder Judicial. Lo de que la sentencia es el reflejo del corporativismo es, simplemente, una patraña. El Constitucional no es un órgano jurisdiccional y la mayor parte de sus miembros no son jueces, sino profesores.— **Andrés Recalde Castells**. Cadràtico de Derecho. Castellón.

## Campaña inútil

Un año más, la DGT lanza su campaña de prevención de accidentes. Esta vez ha dado un giro con anuncios dirigidos a la fibra sensible de los conductores para que no se produzca "una relajación" y "no se baje la guardia" ante las buenas cifras de siniestralidad. La novedosa campaña de la DGT, que se difundirá en los medios de comunicación, refleja el dolor de familiares y amigos cuando reciben por teléfono la noticia de que uno de sus allegados ha perdido la vida en la carretera. "En un segundo te cambia la vida, y nada vuelve a ser igual. Todos sabemos cómo evitar un accidente. ¿Por qué no lo hacemos", dice la voz en *off* que cierra unos mensajes publicitarios que no olvidarán las 760 familias que han recibido una llamada como esta durante este año. Ni ellas ni las miles de familias que la han recibido a lo largo de los años y que revivirán ese momento horrible cada vez que lo vean u oigan.

Y total para nada. No conoz-

co a nadie que haya moderado su velocidad sensibilizado por estas campañas. Gasto y ofensa inútiles. Gasten el dinero en mejorar las carreteras y poner radares.— **María Aller Mesa**.

## Velo integral

El 30 de junio publicaba EL PAÍS una entrevista a la única mujer de Cunit que usa velo integral, tras la aprobación del veto a su uso en los edificios públicos de esa localidad. Me parece muy clarificadora, sobre todo para aquellos que defienden la libre elección y voluntad de la mujer a su uso. Tras declarar su marido, ya que ella no entiende castellano (solo lleva nueve años en España) que tendrá que cambiar el *burka* por gorra y gafas de sol, él, muy democrático, zanja que la "ley hay que cumplirla, pero la mujer debe ir tapada". Está claro que detrás de una mujer con velo, siempre hay un hombre que, de una u otra forma, la obliga a llevarlo.— **Margot Lourido Ventoso**. Toledo.

Los textos destinados a esta sección no deben exceder de 15 líneas mecanografiadas. Es imprescindible que estén firmados y que conste el domicilio, teléfono y número de DNI o pasaporte de sus autores. EL PAÍS se reserva el derecho de publicar tales colaboraciones, así como de resumirlas o extractarlas. No se devolverán los originales no solicitados, ni se dará información sobre ellos. Una selección más amplia de cartas puede encontrarse en [www.elpais.com](http://www.elpais.com).

CartasDirector@elpais.es

## ■ Fe de errores

► En la información publicada ayer sobre ERC en relación con el *Estatut*, la frase "Al PSOE, ni agua" se atribuía a Joan Rídoi, secretario general de ERC, cuando en realidad la dijo el presidente del partido, Joan Puigcercós.

## Cuando se incumple la propia norma

VIENE DE LA PÁGINA ANTERIOR

Tras un exhaustivo análisis del proceso, creo que el problema está en el modelo de moderación. En primer lugar, no todos los comentarios son filtrados por un moderador. Los mensajes se someten a un primer filtro automático, basado en algoritmos. Hasta el 50% de los mensajes que aparecen en la edición digital son publicados sin otra supervisión que ese filtrado automático. Solo se ejerce una moderación personalizada sobre el restante 50%. Por muy eficaz que sea, un filtro automático nunca podrá ser tan preciso y flexible como uno de tipo personal. Ello explica uno de los misterios que me tenía más intrigada: el hecho de que muchos lectores se quejaran de que sus comentarios no hubieran sido publicados, pese a ser perfectamente correctos, mientras aparecían otros del todo inapropiados.

Algunos lectores, como José Ríos o Rodrigo López, deducían que se debía a algún tipo de censura ideológica. Siempre he dicho que no hay censura ideológica en EL PAÍS y lo demuestra el hecho de que pueden encontrar comentarios beligerantes de todo el arco ideológico y tantos insultos y descalificaciones dirigidos al presidente catalán José Montilla como a la presidenta madrileña Esperanza Aguirre.

Gumersindo Lafuente, adjunto a la di-

rección para los desarrollos digitales, considera que la apertura es un valor muy importante en la edición digital y eso comporta a veces ciertos peajes. Admite que es preciso mejorar el sistema de participación y afirma que está previsto revisarlo en un futuro muy próximo. Advierte, sin embargo, de que, por rígidos que sean los filtros, siempre habrá quejas, pues "no hay una línea divisoria clara, por ejemplo, entre una ironía y un insulto". Referirse a Esperanza Aguirre como *La Marquesona*, ¿es un insulto o una ironía? Pues no sabría qué decir, pero no considero apropiado que EL PAÍS permita faltar al respeto a la presidenta de los madrileños.

Está claro que se ha de mejorar el proceso de filtrado, pero no creo que eso sea suficiente. Precisamente porque es muy abierta, la participación en los medios digitales propicia la existencia de agitadores que entran en los diarios de posición contraria a la suya solo para provocar. Y de extremistas que utilizan estos foros para divulgar proclamas de tipo racista o xenóforo. Algunas veces actúan incluso de forma coordinada y consiguen marcar el tono del debate. Cuando eso ocurre, quienes están interesados en una conversación de calidad huyen despavoridos y la imagen del diario se resiente. En la entrevista digital que se hizo el martes al portavoz del comité de huelga del metro de Madrid se formularon 1.259 preguntas en menos de dos horas, la mayoría de ellas irreproducibles por los insultos que contenían. Al día siguiente,

la noticia sobre la huelga alcanzó a media tarde los 3.200 comentarios. Cuando se llega a esas cifras, la conversación digital tiene poco de diálogo y mucho de ruido, sobre todo si se tiene un desarrollo técnico precario como el de EL PAÍS.

Algunos diarios, como *The New York Times*, han habilitado un sistema que permite votar y recomendar los mejores comentarios. Otros disponen de mecanismos de alerta. *The Boston Globe*, por ejemplo, tiene una herramienta que permite a los usuarios señalar los comentarios que incurren en abuso por "obscenidad, vulgaridad, expresiones de odio, ataque a otro comentarista, publicidad, vulneración del derecho de autor y plagio". Creo que sería muy útil incorporar estos instrumentos.

## Propongo un registro previo para identificar a los participantes

Además de mejores filtros y herramientas de participación, creo que se ha de revisar el control de acceso. Lo que favorece la diatriba y el abuso es el anonimato. Propongo que se establezca un registro previo en el que los participantes tengan que identificarse no solo con el correo electrónico, sino con su identidad real, aunque luego sus comentarios aparezcan con un alias. Si la única identificación es el correo electróni-

co, es fácil cambiar de cuenta en caso de veto. Y hasta usurpar la personalidad.

Yanet Pérez observó que en una noticia sobre la muerte del disidente cubano Orlando Zapata, alguien que firmaba con ese mismo nombre polemizaba, en primera persona y en clave irónica, de una manera que denigraba la figura del fallecido. Anteriormente, un desconocido que firmaba como Jon Sobrino introdujo en distintos *blogs* de EL PAÍS comentarios en los que adulteraba sibilantemente las posiciones del teólogo con el evidente propósito de desacreditarlo. Tras las advertencias de un familiar, se vetó al remitente, pero una y otra vez reaparecía con el nombre de Jon Sobrino desde correos distintos.

Si el diario tiene una serie de estándares de calidad, no debe permitir que ninguno de los espacios que se encuentran bajo su cabecera quede por debajo de esos estándares. Por muy importante que sea la participación, si es grosera y de bajo nivel, nada aporta ni a los lectores ni al diario. Hasta ahora casi todos los periódicos han primado la apertura, porque aumenta el tráfico. Pero ha llegado la hora de elegir, también en la participación, entre la calidad y el tráfico. Un control más estricto de los comentarios bajará la participación en un primer momento, pero aumentará la calidad y, a la larga, interesará más a los lectores.

Los lectores pueden dirigirse a la Defensora del Lector al correo electrónico [defensora@elpais.es](mailto:defensora@elpais.es) o telefonar al número 913 378 200.