

FACUA denuncia a Twitter por atentar contra la libertad de información al borrar tuits y suspender cuentas

FACUA-Consumidores en Acción ha denunciado a Twitter Inc y su filial en España ante las autoridades de protección al consumidor por incurrir en cláusulas abusivas. La red social se arroga la facultad de suspender las cuentas de los usuarios y censurar sus mensajes aunque contengan informaciones veraces que no vulneran legislación alguna.

FACUA argumenta en sus denuncias que con sus prácticas, Twitter vulnera el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, el Código Civil y la Constitución Española.

Las denuncias han sido remitidas a autoridades autonómicas de consumo y la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (Aecosan) del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

Las denominadas "[reglas de Twitter](#)" y sus "[condiciones de servicio](#)", esto es, las cláusulas contractuales que impone a sus usuarios, vulneran los artículos 82, 85, 86 y 87, advierte FACUA en sus denuncias. Y es que la empresa vincula el contrato a su voluntad con una clara situación de desequilibrio entre las partes y priva a los usuarios del derecho a la libertad de expresión y al de difundir información veraz.

La compañía señala en las citadas "[condiciones de servicio](#)" que podrá cambiar la forma y naturaleza de sus servicios o dejar de prestarlos sin informar con antelación a los usuarios. Además, se reserva el derecho de "[establecer límites sobre el uso y almacenamiento según su único entender, en cualquier momento y sin previo aviso](#)".

"*Twitter se reserva el derecho de eliminar tu cuenta de inmediato sin notificación adicional en caso de que, a su juicio, infrinjas estas Reglas o los Términos de servicio*", señala la compañía. Una de las prohibiciones establecidas es la de difundir información "*privada*", de la que Twitter pone cuatro ejemplos pero no los cierra, dejándose a su libre interpretación qué tipo de contenidos incurrirán en ello.

Indefensión ante decisiones arbitrarias de Twitter

No se plantea, por tanto, que dicha información definida ambiguamente como "*privada*" sea exclusivamente la que vulnere lo establecido en la normativa de protección de datos del país del usuario, con lo que se le genera una situación de indefensión ante posibles decisiones arbitrarias de Twitter a este respecto, denuncia FACUA.

La asociación señala que Twitter plantea una medida absolutamente desproporcionada, como es la suspensión unilateral del contrato y sin notificación previa ante la difusión de un mensaje que, a su juicio, contenga información "*privada*" o de otro tipo que supuestamente vulnere sus "*Reglas*", así como el desarrollo de otras actividades que supuestamente las contravengan.

La compañía no plantea mecanismos de notificación al usuario para argumentarle de una posible vulneración de las citadas "*Reglas*" de manera que se le dé la posibilidad de rebatirlo y, tras ello, valorar por ejemplo si procede o no al borrado del tuit o tuits objeto de la controversia. Es más, Twitter ni siquiera establece como medida ante dicha vulneración la eliminación de los tuits en cuestión, sino la de la propia cuenta.

Cuenta suspendida por informar de un fraude

Como ejemplo, FACUA señala en su denuncia que el pasado 18 de noviembre, [Twitter suspendió la cuenta de su portavoz](#), el periodista **Rubén Sánchez** ([@RubenSanchezTW](#)), porque tres meses antes había informado de un fraude telefónico. **Sánchez** recibió un [mensaje de correo electrónico](#) en inglés desde la cuenta [support@twitter.com](#) en el que se le indicaba que su cuenta había sido suspendida "*por difundir información privada de un individuo*".

El correo hacía referencia [un tuit](#) lanzado [el pasado 2 de agosto](#). En él se adjuntaba una imagen de FACUA, que tanto la asociación como numerosos usuarios llevaban meses difundiendo en las redes, para alertar de un [fraude a través de un SMS enviado masivamente](#). La cuenta fue restablecida veintiséis horas después a raíz de la denuncia pública planteada por FACUA y el afectado.

El SMS instaba a llamar a una línea de alto coste, el teléfono de tarificación adicional 807 505 637, con el falso reclamo de que el receptor había sido elegido "*para 1 Carro de la compra valorado en 1000 euros completamente gratis*". La imagen de FACUA incrustada en el tuit de **Rubén Sánchez** mostraba la línea desde la que se realizaba el *spam*, 677 10 28 78, que nunca estaba operativa y en la que saltaba un contestador.

La multinacional estadounidense argumentaba en el correo remitido a **Sánchez** que "*difundir información privada y confidencial de terceros es una violación de las Reglas de Twitter*". Pero FACUA advierte de que la publicación de la línea telefónica a través de la cuál se estaba propiciando un fraude no vulnera ninguna ley y se enmarca tanto en el derecho a la libertad de expresión como a la libertad de dar y recibir información veraz.

Sin protocolos de colaboración con las autoridades españolas

Twitter incurre en estas prácticas anticonstitucionales de censura al tiempo que no establece protocolos de control y colaboración con las autoridades ni con los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado ante la existencia de numerosos perfiles desde los que se difunden contenidos pedófilos, homófobos, xenófobos o se hace apología del fascismo, denuncia FACUA.