

Ariel

CÓDIGO ROTO

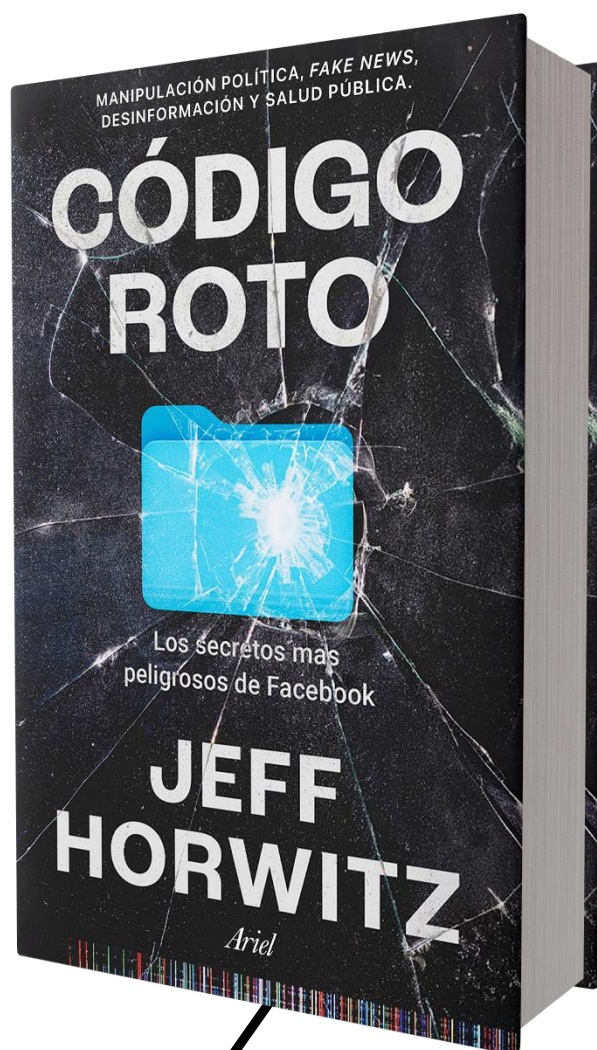
JEFF HORWITZ

**LOS SECRETOS MÁS PELIGROSOS
DE FACEBOOK**

A LA VENTA EL 8 DE MAYO

PARA AMPLIAR INFORMACIÓN

Erica Aspas | RESPONSABLE DE
COMUNICACIÓN ÁREA DE ENSAYO
689 771 980 | easpas@planeta.es



SINOPSIS

La obra del autor de *Papeles de Facebook*, la serie del *The Wall Street Journal* que destapó el mayor escándalo de esta década

Un libro intrigante que nace de uno de los reportajes de investigación más impactantes de los últimos tiempos, *Papeles de Facebook*, y que es a la vez un ejercicio sobre los límites de la ética en el capitalismo y, concretamente, en la era digital. A partir del caso de Facebook, los archivos confidenciales que se filtraron en *The Wall Street Journal*, sus consabidos escándalos y fallos en el formato surgieron estas preguntas: ¿qué parte pudo tomar la compañía de Mark Zuckerberg y no tomó? ¿Qué hay detrás, acaso una política agresiva de ampliación de mercado?

EL AUTOR



JEFF HORWITZ es reportero de tecnología de *The Wall Street Journal*. Su trabajo en *The Facebook Files*, del que surge este libro, ganó el premio George Polk de periodismo económico y el Gerald Loeb de periodismo de actualidad. Anteriormente fue reportero de investigación para *Associated Press* en Washington, DC, y vive en la bahía de San Francisco.

ALGUNOS EXTRACTOS DE LA OBRA

1

«El regreso de Arturo Béjar al campus de Facebook en Menlo Park en 2019 fue como volver a casa. El campus era más grande que cuando se marchó en 2015 — el personal de Facebook se había ido duplicando cada año y medio—, pero el ambiente no había cambiado demasiado. [...] Béjar había vuelto porque sospechaba que algo se había atascado en Facebook. Durante los primeros años alejado de la compañía, mientras esta había recibido un **aluvión de críticas negativas por parte de la prensa** — que se habían acumulado como si se tratara de agua en un pozo—, había confiado en que Facebook hiciera frente a las acusaciones sobre sus productos de la mejor manera posible. Sin embargo, había empezado a notar cosas que parecían fuera de lugar, detalles que daban la impresión de que **a la compañía no le importaba lo que experimentaban sus usuarios.**»

«Unos cuantos éxitos de ese tipo llevaron a Béjar a crear un equipo llamado Protect and Care (‘protección y cuidado’), un laboratorio de pruebas de proyectos para **evitar experiencias negativas** en línea, fomentar las interacciones civilizadas y **ayudar a los usuarios en riesgo de suicidio**, cuyo trabajo era innovador e importante.»

«Los recordatorios cuidadosamente probados que él y sus colegas habían elaborado — pidiéndoles a los usuarios que **informaran de sus preocupaciones**, entendieran las normas de Facebook y solucionaran los desacuerdos de manera constructiva— **habían desaparecido**. En su lugar, ahora Facebook **exigía que los usuarios alegasen una infracción concreta** de las normas de la plataforma haciendo clic en una serie de ventanas emergentes.»

«En una circular acerca de los intentos de mantener el coste de la moderación de los discursos de odio bajo control, un directivo reconoció que Facebook podría haberse excedido en sus intentos por mitigar el flujo de denuncias de los usuarios: «Es posible que hayamos forzado demasiado la máquina», escribió, insinuando que **la compañía tal vez no quería suprimirlas de manera tan expeditiva**. La compañía declararía posteriormente que **estaba intentando mejorar la calidad de las denuncias, y no eliminarlas**. Sin embargo, Béjar no necesitaba ver aquella circular para apreciar que **había habido mala fe.**»

«Los antiguos empleados que accedieron a hablar conmigo **me dijeron cosas inquietantes desde el principio. Los sistemas de ejecución automatizada de Facebook eran absolutamente incapaces de funcionar según lo previsto**. Los intentos de impulsar el crecimiento habían favorecido de forma involuntaria el **fanatismo político**. Y la compañía sabía mucho más de lo que decía sobre las **consecuencias negativas del uso de las redes sociales.**»

«Tuve la suerte de estar presente cuando el goteo de información se convirtió en un diluvio. Algunas semanas después de las elecciones de 2020, **Frances Haugen, una directora de producto de nivel intermedio** del Equipo de Integridad Cívica de Facebook, respondió a uno de mis mensajes de LinkedIn. **La gente tenía que entender qué estaba pasando en Facebook**, dijo, y había estado tomando algunas notas que creía que serían útiles para explicárselo.»

«Dado que Facebook no se estaba ocupando de corregir sus defectos, dijo, creía que podría jugar un papel importante haciéndolos públicos. **Ninguno de nosotros tenía una imaginación lo suficientemente grandiosa como para adivinar lo que generaría aquel proyecto:** decenas de miles de documentos confidenciales que demostrarían la profundidad y el alcance del daño causado a todo el mundo, desde chicas adolescentes a las víctimas de cárteles mexicanos.»

2

«Facebook ya había recibido su dosis de críticas. En primer lugar, fue acusado por los conservadores de **censurar los artículos periodísticos de derechas**; luego, Trump utilizó la plataforma para **arremeter contra los inmigrantes musulmanes y mexicanos**; y, con el partido avanzado, salió a la luz que sitios web de bulos de Macedonia estaban urdiendo gran parte de las noticias más populares de la plataforma.

A la empresa le esperaba un **ajuste de cuentas.**»

«En un momento en que Facebook estaba tratando de competir con Twitter en el campo de las noticias y la política, la importante **utilización de la plataforma durante la campaña de la reelección de Obama había sido positiva para reafirmar la influencia de Facebook.** Zuckerberg quería demostrar que la red social no servía solo para contactar con amigos, y quería hacerlo a escala mundial. Harbath, que entonces tenía treinta años, se convirtió en la **emisaria mundial de Facebook en el campo de la política.**»

«Tanto entusiasmo no fue solo resultado del bombo publicitario. Facebook había publicado una investigación en la revista *Nature* en la que demostraba que **podía impulsar la participación electoral a gran escala** mediante mensajes que dirigían a los usuarios a los registros estatales de votantes y etiquetas digitales con el mensaje «Voté», que eran tanto un **recordatorio para los amigos del votante como una forma sutil de ejercer presión sobre los demás.**»

«**¿Tenía Facebook que plantearse hacer algún esfuerzo para comprobar las mentiras que se difundían en su plataforma?** Harbath abordó el asunto con Adam Mosseri, en aquel momento responsable del News Feed de Facebook.

«¿Cómo diablos podríamos determinar qué es verdad?», respondió Mosseri. Según se mire, era un problema epistemológico o tecnológico. En cualquier caso, la compañía optó por **eludir el tema de las mentiras.**»

«Cuando quedó claro que Trump iba a ganar, Barnes se tomó el resultado especialmente mal. «Su reacción fue: **“¡Dios mío! ¿Qué he hecho?”**, y no: “¿Qué ha hecho la empresa?” — dijo Harbath—. Pensaba que él era el que lo había provocado y se sentía increíblemente culpable por ello.»»

«La plantilla de Facebook, mayoritariamente liberal, le había creído. Ahora no es que se estuvieran cuestionando realmente **si Facebook había elegido a Trump, sino cómo encajaba su victoria con la existencia de Facebook.** Se suponía que la plataforma iba a dar lugar a una nueva era de progreso social y entendimiento. ¿Cómo había salido tan terriblemente mal?»

3

«A Chris Cox, la posibilidad de **que los errores de Facebook hubieran podido alterar el resultado de las elecciones y hubieran menoscabado la democracia** le preocupaba más que a ningún otro alto ejecutivo de la compañía. Cox, director de Producto de Facebook, se sentía enormemente

afectado la semana siguiente a la victoria de Trump, sentimiento que no se guardaba en su círculo íntimo.»

«La llegada del aprendizaje automático a la clasificación del feed fue un tema muy importante en su momento, si bien muy pocos en Facebook, en el mejor de los casos, entendieron de entrada que la compañía estaba cruzando el Rubicón. **Facebook no estaba cambiando solamente el orden en que las personas veían las publicaciones, sino que estaba cambiando toda la dinámica de la vida social en internet.**»

«Las herramientas de la compañía se estaban volviendo más complejas, pero no así sus objetivos ni sus métodos. Facebook quería que sus usuarios publicasen, compartiesen y consumiesen más contenidos y estaba dispuesto a modificar la plataforma tanto como fuera necesario, tras unas breves comprobaciones, con tal de lograrlo. **La compañía quería crecer, y no tenía muchos miramientos sobre la forma de conseguirlo.**»

«Se trataba de un fenómeno que se había popularizado años atrás en una charla TED de Eli Pariser, fundador del grupo de defensa progresista MoveOn.org. La idea era sencilla: **a medida que las empresas internáuticas personalizaban cada vez más los contenidos que recomendaban a los usuarios, esas personas tendrían una visión más estrecha del mundo.** La Primavera Árabe se estaba desarrollando en ese momento y Pariser demostró la idea de las burbujas de filtros cuando les pidió a sus amigos que buscaran «Egipto» en Google. Los resultados obtenidos por uno de sus amigos estaban repletos de enlaces a informaciones sobre la rebelión que estaba teniendo lugar. Los resultados de otro amigo omitían el levantamiento en favor de consejos para viajeros y fotos de las pirámides. La charla de Pariser de 2011 desencadenó un debate sobre si era posible que esa personalización crease «cajas de resonancia» en las que las personas **recibían únicamente información que se ajustaba a su visión del mundo.**»

««Zuckerberg dijo que **teníamos que librarnos de cualquier cosa que conllevara intervención humana tanto como fuera posible**», recordó un miembro del antiguo Equipo de Polarización. Una de las primeras víctimas de este enfoque fue la única herramienta de la compañía para **combatir los bulos**. Durante más de una década, Facebook había evitado eliminar incluso los bulos más evidentes, lo cual no se debía tanto a una postura basada en sus principios, sino más bien a que se trataba de la única opción posible para la startup. «Éramos un grupo de estudiantes universitarios en una habitación — dijo Dave Willner [...]—. Carecíamos por completo del equipo y la **calificación necesarios** para decidir la historia correcta del mundo.»»

4

«Facebook recibió el **primer aviso de que Rusia estaba tratando de interferir en las siguientes elecciones en 2015**, al mismo tiempo que otras empresas tecnológicas de primer orden. Sin embargo, el foco estaba situado en **lo que los rusos podrían hacer con las plataformas de redes sociales, no en el riesgo de que alcanzasen popularidad en ellas.**»

«La **investigación** de Facebook dejó a la compañía en la misma situación que gran parte de Washington y de los medios de comunicación: plenamente convencidos de que **las redes sociales habían jugado un papel decisivo en las elecciones de 2016, pero sin tener claro en qué sentido.**»

«Dado que los usuarios hiperactivos tendían a ser más **radicales y proclives a compartir información falsa**, discursos de odio y *clickbaits* ('ciberanzuelos'), la intervención tuvo como resultado mejoras en cuanto a la integridad en casi todos los ámbitos. Un análisis de cómo

afectaría la intervención a la **distribución de contenidos polarizados** en Estados Unidos mostró que golpearía por igual a los medios de extrema derecha y de extrema izquierda y que **impulsaría ligeramente la difusión de los medios de comunicación convencionales**.

Teniendo en cuenta que el ecosistema «periodista conservador estadounidense» era mucho mayor que el de la izquierda, no cabía duda de que el **visionado de contenidos populares entre los republicanos se reduciría más.**»

5

«Una prueba de este planteamiento fue el trabajo inicial de la empresa sobre la **desinformación**. En 2017, Facebook ya había descartado la idea de que, gracias a la sabiduría de los grupos, los usuarios simplemente **se darían cuenta de las falsedades por sí solos** y no las difundirían. Las revelaciones acerca de las elecciones de 2016 habían desmentido rápidamente esa línea de pensamiento. Sin embargo, **la compañía seguía sin mostrarse dispuesta a asumir la tarea de determinar la veracidad**, así que estableció alianzas con organizaciones verificadoras de datos externas.»

«**«En Facebook, la conciencia de que había adversarios manipulando el motor llegó tarde»**, dijo McNally. Para expulsar a los proveedores de fake news de la plataforma, la compañía tendría que hacer que la publicación de bulos no fuera rentable de manera constante. Y, como en el trabajo previo de McNally para combatir el correo basura y las estafas publicitarias, el primer paso consistía en averiguar **en qué se diferenciaba el comportamiento de los proveedores de noticias falsas del de los medios de comunicación legítimos.**»

«La mayoría de los problemas de integridad se situaban entre esos dos extremos. **Facebook no quería que la gente consumiese discursos de odio en su plataforma, pero no estaba dispuesto a eliminar o revisar manualmente** cualquier publicación señalada como potencialmente ofensiva por un clasificador.»

«Como no se eliminaba nada, nadie se molestaba. Facebook seguía sin querer eliminar contenidos sin contar con una **razón de peso**. Nadie quería que la plataforma actuase como una **policía de la moral** automatizada, ocultando cualquier publicación con un lenguaje algo subido de tono o en la que se atisbase un poco de piel. **Una plataforma totalmente segura sería totalmente aburrida.**»

«El mandato de Facebook de respetar las preferencias de los usuarios planteaba otro reto. **Según los indicadores utilizados por la plataforma, la desinformación era lo que la gente quería.** Todos los indicadores utilizados por Facebook demostraban que a la gente le gustaban y compartían las noticias con titulares sensacionalistas y engañosos.»

6

«¿Cómo **había sido manipulado el sistema de difusión de noticias de Facebook** por unos chavales en un país con un PIB per cápita de 5.800 dólares?

Allen tenía preparada la respuesta a esa pregunta. No le hizo falta tomar un vuelo para saber exactamente quiénes estaban sentados delante de esos ordenadores: **Jeff Allens eslavos en edad de ir al instituto.**»

«**«Cuando descubrí las granjas de troles, no los culpé — dijo—. Pensé: “¡A la mierda, tíos! ¡Pillad el dinero! Si tuviera diecisiete años estaría con vosotros, segurísimo”.**»»

«Diez años y decenas de miles de artículos hostiles atrás, Facebook había sido un motivo de esperanza para el negocio del periodismo. Los estrategas de las redacciones de noticias de Estados Unidos habían presentado gráficas que mostraban el aumento de los dólares procedentes de la **publicidad digital** [...]»

«En privado, Murdoch y Robert Thomson, CEO de la News Corp de Murdoch, recibieron a Zuckerberg en la villa del primero en Sun Valley para hacerle una advertencia mucho más directa: **si Facebook no empezaba a colaborar más con la industria de la información, News Corp se convertiría en un enemigo declarado que se enfrentaría a la compañía en varios continentes.**»

««Llegados a 2019, se hacía difícil decirle a un personaje público por qué debería estar en Facebook — afirmó un antiguo empleado que había trabajado con artistas muy conocidos—. **Los músicos querían vender entradas y los escritores querían vender libros. Y nosotros no les estábamos ayudando.**»»

7

«Con Facebook todavía inmerso en el escándalo, aun cuando las elecciones a mitad de legislatura estaban cobrando fuerza, la compañía sabía **que necesitaba demostrar públicamente que era capaz de mantener el orden en su plataforma.** Una parte de ese intento consistía en demostrar que la compañía podía **localizar y eliminar las granjas de troles** extranjeras. Otra era alardear del trabajo de su **Equipo de Integridad Cívica.**»

««**El 64 % de todas las incorporaciones a grupos extremistas se deben a nuestras herramientas de recomendación** — escribió la analista en un informe en el que resumía sus conclusiones—. Nuestros sistemas de recomendación agravan el problema.» Sin duda, se suponía que este tipo de cosas no eran asunto del Equipo Cívico. El equipo existía para promover la participación cívica, no para controlarla.»

«El modelo al que Facebook debía aspirar, según Cox, era una técnica de fabricación ideada por Toyota y llamada «Detener la línea». La premisa era que **cada empleado tenía que detener toda la línea cuando viese un fallo.** Al principio, la técnica provocaba **parones constantes**, causando molestias a todo el mundo, pero era la forma más rápida de identificar el origen de los problemas recurrentes.»

«**Los defensores de los derechos humanos le estaban diciendo a Facebook no solo que su plataforma sería utilizada para matar gente, sino que ya había sido así.** Sin embargo, en un momento en que la compañía daba por sentado que los usuarios identificarían y eliminarían la desinformación sin ayuda, la realidad resultó difícil de asimilar.»

«En una serie de comunicados de disculpa, la compañía reconoció **haber estado en las nubes y se comprometió a contratar a más empleados capaces de hablar birmano.** Lo que se quedó en el tintero fue por qué la compañía la había cagado. Lo cierto era que **no tenía ni idea de lo que estaba sucediendo en su plataforma en la mayoría de los países.**»

«**Facebook no había invertido en gente que supiera hablar los diferentes idiomas del mundo,** hecho que se vio agravado por el sistema de clasificadores de la compañía. Para algunos problemas, como los **desnudos o la violencia**, la plataforma podía utilizar el mismo clasificador en todo el mundo [...]. Sin embargo, para problemas socialmente críticos, como la incitación al

odio, **los algoritmos no podían traducir**. Facebook necesitaba crear algoritmos diferentes para cada uno de los idiomas y dialectos en los que quisiera funcionar bien.»

«Los países en los que se centraba **se consideraban prácticamente irrelevantes desde el punto de vista político y económico**, y la preocupación del Equipo de Políticas Públicas se limitaba generalmente al deseo de que no causaran problemas. «A Joel le importaban cuatro lugares: **EE. UU., Europa, la India e Israel**», dijo un antiguo miembro de su equipo. (Un portavoz de la compañía desmintió esta descripción, afirmando que Kaplan viajaba mucho por el extranjero.)»

8

«Facebook decidió permitir que el Equipo Cívico siguiera adelante con la supresión de páginas como la de Kolfage. Sin embargo, faltaban solamente unas pocas semanas para las elecciones de mitad de legislatura y esperaban repercusiones negativas. De modo que los equipos de Relaciones Públicas de la compañía le **pidieron al Equipo Cívico que llevara a cabo todas las cancelaciones que tuviera previstas antes de las elecciones, y que lo hiciera de un tirón**. Eso afectaría tanto a los creadores de izquierdas como de derechas, lo cual otorgaría a la compañía su tan deseada **apariencia de «imparcialidad»**. Si Facebook iba a verse enredada con medios políticos, más le valía asumirlo.»

«Un empleado le había mostrado a Cox que un legislador brasileño que apoyaba al populista Jair Bolsonaro había publicado un **vídeo falso** de una máquina de votación electrónica que, supuestamente, había sido manipulada en favor de su oponente. La grabación manipulada ya había sido desmentida por verificadores, lo cual, en circunstancias normales, habría sido **motivo suficiente para interrumpir inmediatamente la difusión de la publicación**. Sin embargo, el Equipo de Políticas Públicas de Facebook había decidido hacer mucho, después de un importante debate sobre la aplicación de la norma al presidente Donald Trump, que **las publicaciones de los funcionarios del Gobierno gozaban de inmunidad frente a las verificaciones**. Facebook, por tanto, estaba permitiendo la libre divulgación de material falso que socavaba la confianza de los brasileños en la democracia.»

9

«Los investigadores de la compañía utilizaban múltiples métodos para demostrar la fuerza gravitatoria de QAnon, pero la prueba más sencilla y más visceral se obtuvo creando una cuenta de prueba y observando qué hacían los algoritmos de Facebook. [...] Al cabo de un día, las recomendaciones de Facebook se habían «desplazado a contenidos polarizados». Al cabo de una semana, la plataforma proponía una «avalancha de contenidos extremistas, conspiratorios y gráficos».»

«**Había un último riesgo electoral difícil de predecir: Donald Trump**. Aunque su nombre no aparecía en la valoración preliminar de las elecciones, a nadie se le escapaba a qué se refería el Equipo Cívico al citar el «riesgo emergente» de **«técnicas agresivas en las campañas nacionales»**. La compañía tendría que demostrar que se tomaba muy en serio la aplicación de sus normas contra las figuras nacionales, advertía la presentación, y que «reaccionaría rápida y sistemáticamente» cuando se incumplieran sus normas.»

10

«Sin embargo, fuera de la vista de los periodistas y de los analistas financieros, **los índices de referencia internos de la salud de la empresa empezaban a tambalearse**. Los usuarios publicaban contenidos originales con tres veces menos frecuencia que cinco años antes [...]»

«**Entre los adolescentes, los usuarios de Facebook eran minoría**. Los niños eran los canarios en la mina de la atención de Facebook, advertía el informe; los primeros en desaparecer «cuando los productos quedaban obsoletos».»

«Mientras Instagram fuera capaz de **mantener a los usuarios jóvenes** implicados en los productos de la compañía, los problemas con los adolescentes de su plataforma asociada serían asumibles.

Además de sus prometedoras perspectivas de crecimiento, **Instagram tenía, en general, una imagen pública mucho mejor que Facebook**. A la plataforma basada en fotografías nadie la había acusado de alterar las elecciones, traicionar la privacidad de los usuarios ni fomentar el genocidio.»

«La cosa tenía lógica, una lógica que los propios adolescentes expusieron a los investigadores. El flujo de contenidos de Instagram reproducía «momentos memorables», que eran a la vez parte de la vida real, pero en muchos casos inalcanzables. Esto era **asumible por los usuarios que tenían un estado mental equilibrado, pero podía ser tóxico para quienes se mostraban vulnerables**.»

11

«**La pandemia fue simple y llanamente una bendición**. Después de tres años envuelto en escándalos relacionados con cuentas falsas, fallos en la moderación y desinformación, **Facebook, como producto, se volvió indispensable para millones de personas confinadas en sus casas** y que querían mantener algún tipo de contacto con otros seres humanos. [...] Facebook llevaba años intentando impulsar el comercio a través de su plataforma y la pandemia lo consiguió.»

«Facebook difícilmente podría haber estado mejor posicionado cuando se desencadenó el desastre. **Zuckerberg ordenó a sus lugartenientes que comenzaran a prepararse para la pandemia ya en enero, y exigió al Equipo de Integridad que empezase a trabajar en la desinformación que rodeaba al COVID**.»

«**«La pandemia le está dando a Zuckerberg la oportunidad de arreglar las cosas»**, anunció *Bloomberg Businessweek*. Un artículo del New York Times dijo que, tras años de errores, el coronavirus le había dado al consejero delegado la «oportunidad de demostrar que ha asumido sus responsabilidades como líder».»

«Uno de los casos más polémicos fue el de la estrella del fútbol brasileña **Neymar**, cuyos 150 millones de seguidores lo convirtieron en uno de los veinte influencers más importantes de la plataforma. **Después de que una mujer lo acusara de violación en 2019, Neymar la acusó a ella de extorsionarlo y publicó vídeos en Facebook e Instagram en los que se defendía y mostraba a sus espectadores su correspondencia de WhatsApp con la acusadora, en la cual se incluía su nombre y fotos de ella desnuda. El protocolo de Facebook para gestionar la publicación de «imágenes íntimas no consentidas» era sencillo: eliminarlas**. Sin embargo, Neymar estaba

protegido por XCheck. Durante más de un día, el sistema impidió a los moderadores de Facebook eliminar el vídeo.»

«Esa clase de incidentes dio lugar a otra forma de **trato preferente** conocido como «ventana de autocorrección». Cuando se demostrara de manera concluyente que una cuenta lo suficientemente importante había infringido las normas de Facebook, **la compañía no tomaría ninguna medida hasta pasadas veinticuatro horas**, durante las cuales intentaría convencer a la parte infractora de que retirase la publicación ofensiva voluntariamente.»

«Este era el océano de trato especial en el que **Trump** se encontraba nadando cuando **tuiteó sobre saqueos y tiroteos**. No podía haber más en juego. La cuestión de decidir qué hacer le correspondía a Zuckerberg.»

12

«La semana anterior, *The Wall Street Journal* había publicado un artículo que escribimos mi colega Newley Purnell y yo sobre **cómo Facebook había eximido a un político agitador hindú de la aplicación de las normas contra los discursos de odio**. No cabía duda de que Raja Singh, miembro del parlamento del estado de Telangana, estaba incitando a la violencia. Pronunciaba discursos **pidiendo que se disparase a los inmigrantes rohinyás** que huían del genocidio en Myanmar, calificaba a todos los indios musulmanes de traidores y amenazaba con demoler las mezquitas. [...] Que Facebook no hiciera nada ante ese discurso podía haberse debido a la **negligencia** (había numerosos políticos agitadores que incitaban a la violencia en muchas lenguas diferentes por todo el mundo). Sin embargo, en este caso, Facebook era plenamente consciente de la conducta de Singh.»

«Fue después de la publicación del artículo cuando Kiran (nombre supuesto) se puso en contacto conmigo. Quería que quedase claro que nuestro artículo del *Journal* no había hecho más que **arañar la superficie**. Los vínculos de Das con el Gobierno eran mucho más fuertes de lo que creíamos, dijo, y **Facebook India estaba protegiendo a entidades mucho más poderosas que Singh.**»

«En Israel, la responsable de políticas era Jordana Cutler, antigua asistente del primer ministro Benjamin Netanyahu. **Facebook quería mantener relaciones amistosas con los gobiernos, así que contrataba a personas que ya las tenían.**»

«Según Kiran, a nivel visceral, **los empleados de Facebook de Estados Unidos no se hacían una idea de lo grave que se estaba volviendo la situación en la India.** [...] Y no se dieron cuenta de que las publicaciones de Facebook sobre la «yihad del amor» — una teoría conspiratoria islamofóbica según la cual los musulmanes pretendían invadir la India seduciendo a chicas hindúes ingenuas— estaban matando gente.»

«El de la India no fue un caso aislado. **Fuera de los países de habla inglesa y de Europa Occidental, los usuarios veían cada vez más crueldad, más ciberanzuelos y más falsedades.** Es posible que diferentes visiones culturales acerca del sentido de corrección pudieran explicar en parte la brecha, pero, en gran medida, se debía a las **diferencias en cuanto a inversión e interés.**»

«La **IA** era la piedra angular de la estrategia de Facebook para controlar su plataforma, pero esa estrategia era imposible que funcionara **fuera de una serie de lenguas habladas en los mercados más importantes.** Solo en la India existen más de veinte lenguas oficiales.»

13

«La ventana para que Facebook tomase **medidas significativas antes de las elecciones** presidenciales de 2020 se iba estrechando día tras día.

El Equipo Cívico sabía que si había alguna cosa a la que había que dar prioridad era **mantener a los grupos bajo control.**»

«Los grupos se habían vuelto así de terribles gracias a una **combinación de negligencia extrema y crecimiento artificial**. Uno de los principales puntos débiles del producto era que permitía que los usuarios motivados provocaran, prácticamente por sí solos, un crecimiento viral. **Un único usuario podía (y así sucedió) enviar 400.000 invitaciones a grupos de QAnon** en el plazo de seis meses.»

«A menudo, **los comentarios eran peores que las propias publicaciones**, e incluso eso era intencionado. El contenido de las publicaciones podía ser escandaloso, pero no sobrepasaba los límites establecidos por Facebook para su supresión; sin embargo, sí que podía ser lo bastante malo como para provocar la ira de los usuarios, el clásico **«cebo de odio»**. Los administradores eran profesionales y **conocían las debilidades de la plataforma exactamente igual que el Equipo Cívico.**»

«Por otro lado, la compañía cambió de opinión respecto a los **anuncios políticos**, anunciando **en septiembre que los prohibiría durante una semana antes y después de las elecciones**. Si surgían acusaciones falsas de fraude electoral, lo último que Facebook quería era ganar dinero promocionándolas.»

«**Las elecciones centraban toda la atención. Zuckerberg aportó parte de su fortuna personal a aquella guerra**. El mismo consejero delegado que había afirmado en Georgetown que la mejor manera de acabar con la desinformación era centrarse en la autenticidad del hablante parecía reconocer al fin que Estados Unidos había entrado en aguas desconocidas y se enfrentaba a la **posibilidad de que se produjera un ataque a gran escala contra la democracia.**»

«Como el resto del país, el Equipo Cívico llegó nervioso al día de las elecciones. **Nadie se sentía preparado**. La compañía había adoptado algunas buenas medidas, pero a nadie le parecía que la plataforma estuviera donde debía estar. **El riesgo de caos parecía elevado.**»

«**Los usuarios que quisieran compartir contenidos relacionados con las elecciones tendrían que clicar en un aviso que les dirigiría a fuentes de información fidedignas**. Las publicaciones clasificadas con un 70 % o más de probabilidades de incitar a la violencia empezaron a desaparecer, y los hilos de comentarios con un volumen de discursos de odio anormalmente grande se frenaron.»

14

«Sin embargo, cuando un encargado de selección de personal se puso en contacto con ella a finales de 2018, contestó que podría estar interesada si el puesto tuviera que ver con la desinformación y la democracia. A medida que iba avanzando en el proceso de selección, le fue explicando a la gente **que un amigo muy cercano se había radicalizado en internet y que quería ayudar a Facebook a impedir que sus usuarios recorriesen caminos parecidos.**»

«La escasez de recursos de una de las empresas más rentables del mundo no era el único problema que vio:

Estaba rodeada de personas inteligentes y meticulosas que cada día descubrían formas de hacer que Facebook fuera más seguro. Desgraciadamente, **la seguridad y el crecimiento no suelen ir de la mano y Facebook no estaba dispuesta a sacrificar ni siquiera un ínfimo porcentaje de crecimiento.**»

«En su opinión, **el genocidio de Myanmar**, impulsado por las redes sociales, no era una casualidad: seguía un patrón. **Facebook elevaba constantemente la temperatura del discurso social.** Si la compañía no cambiaba de rumbo, sus productos matarían a mucha gente.»

15

«**Trump era, en cierto modo, el principal influencer de la derecha**, experto en la manipulación a través de su plataforma preferida, Twitter, para alterar la información a su antojo. Tras él, había una caravana de locos que esperaban abrirse paso hasta el estrellato como influencers. Para muchos de ellos, la plataforma elegida fue Facebook.»

«Esa banda de autodenominados patriotas **se formó en un momento extraordinario de la historia de EE. UU.**, con las redes sociales en su máximo apogeo, y con la atención de un presidente obsesionado con las redes sociales en la Casa Blanca.»

«El **6 de enero**, dirigiéndose a una multitud de seguidores escandalosos, Trump repitió de nuevo su afirmación de que había ganado las elecciones. A continuación, **los dirigió al Capitolio**, declarando que «si no lucháis con todas vuestras fuerzas, ya no tendréis un país». Riadas de personas se dirigieron al Capitolio y, a las 13.00, los alborotadores habían franqueado las barreras exteriores que rodeaban el edificio.

Fishman, que en aquel momento se encontraba en el exterior dando un paseo, se fue corriendo a casa, según declaró en una entrevista con el Comité del 6 de enero. Había llegado el momento de activar de nuevo los interruptores. Sin embargo, **el restablecimiento de las protecciones eliminadas por Facebook tan solo un mes antes se produjo demasiado tarde para mantener la paz en la plataforma o en cualquier otro sitio.** Los paneles de control de integridad reflejaban el desgarrón en el tejido social del país en tiempo real, con los **informes de noticias falsas multiplicándose por cuatro** y los llamamientos a la violencia por diez desde la mañana.»

««Con todos los respetos, ¿no hemos tenido tiempo suficiente para averiguar cómo gestionar el diálogo **sin permitir el uso de la violencia?**», replicó un empleado en la que fue una de las numerosas respuestas que, en total, arrancaron cientos de «me gusta» de colegas furiosos. **«Hemos estado avivando el fuego durante mucho tiempo y no debería sorprendernos que ahora se haya descontrolado.»**

Poco después de las 14.00, los alborotadores entraron en el Capitolio. A las 14.20, se decretó el cierre de emergencia del edificio.»

«Para cuando comenzaron los análisis de Facebook sobre los disturbios del Capitolio, **Haugen y yo ya nos reuníamos más o menos cada semana** en el patio trasero de mi casa de Oakland, California. Para eludir la potencial vigilancia tanto como fuera posible, pagué en efectivo un teléfono Samsung barato y se lo entregué a Haugen [...] estaba utilizando aquel teléfono con tarjeta prepago para hacer **capturas de pantalla de los archivos de su ordenador portátil del trabajo**, transfiriéndolas a un ordenador que se había comprado para usar un dispositivo que nunca hubiera estado conectado a internet.»

«Aquello le preocupó a Haugen [...]. Se dio cuenta de que **Facebook había pasado de centrarse en los actores peligrosos a centrarse en las ideas peligrosas**, construyendo sistemas que pudieran sofocar discretamente un movimiento desde sus inicios. Le sonaba a la **policía del**

pensamiento de George Orwell. Para ella, la cosa estaba empezando a dar miedo, y, además, le parecía un proyecto innecesario.»

«Zuckerberg **discutía vehementemente con quienes decían que la vacuna contra el COVID no era segura, pero defendía su derecho a decirlo,** incluso en Facebook. Esa había sido la postura del consejero delegado antes incluso de que existiese una vacuna; era parte de su filosofía.»

16

«Por mucho que Haugen creyera que la mayoría de sus antiguos colegas del Equipo Cívico compartían su desencanto con Facebook, **no tenía permiso para hacer público su trabajo.** Las filtraciones pasadas — concretamente las de los agitadores infiltrados de derechas del Proyecto Veritas— habían provocado amenazas de muerte y el despliegue permanente de un equipo de seguridad para los analistas de datos.»

«Tiempo atrás, Haugen y yo habíamos comentado que, si ella conseguía realmente tanto material como preveía, era casi seguro que Facebook la descubriría. **Incluso suponiendo que no tocara ninguno de los cables internos instalados para atrapar a los espías, la ulterior publicación de artículos sobre el material acabaría delatándola.** Cada vez que Facebook se enteraba de que se había filtrado un documento específico, podía ver quién había accedido a esa información y cuándo, reduciendo poco a poco la lista de posibles sospechosos.»

«**El panorama general no era que en Facebook sucedieran cosas malas, sino que Facebook lo sabía.** Conocía el alcance de los problemas en su plataforma, conocía — y, habitualmente, **ignoraba**— las formas de abordarlos y, por encima de todo, sabía cómo difería la dinámica de su red social de las del internet abierto y la vida fuera de la red.»

«Facebook llevaba más de un año **endureciendo los controles de acceso a material delicado, pero dicho material seguía allí, accesible para cualquiera que husmeara.** Por alguna razón, antes de Haugen nadie lo había hecho.»

17

«**Investigaciones internas** realizadas en 2019 determinaron que algo más del 3 % de los usuarios estadounidenses padecían «graves **problemas de sueño, de trabajo o de relaciones que atribuían a Facebook**» y que su relación con el producto les provocaba ansiedad.»

«Cuando Zuckerberg fue **llamado a declarar** en el Congreso en marzo de 2021, junto con el entonces consejero delegado de Twitter Jack Dorsey y el consejero delegado de Google Sundar Pichai, acerca del **papel desempeñado por las compañías tecnológicas en los disturbios del 6 de enero,** la representante Cathy McMorris Rodgers le preguntó si las redes sociales podrían estar contribuyendo al **aumento de los índices de depresión entre los adolescentes** y sobre los efectos de esas plataformas en la salud mental en general. Declinó definirse claramente. «**No creo que los estudios sean concluyentes** al respecto», respondió. Puede que los estudios no fueran concluyentes, pero **sí exhaustivos.**»

««Hubo un par de casos aislados en los que algunos usuarios publicaron en Facebook que tenían intención de suicidarse y, efectivamente, lo hicieron», recordó un miembro del equipo dedicado a la prevención del suicidio. **Esas muertes provocaron introspección y análisis.** En algunas ocasiones, las revisiones revelaron que los moderadores de la compañía habían metido la pata. En otras, los usuarios no habían informado del riesgo. E, incluso cuando los usuarios habían dado

la voz de alarma de que había alguien en situación de crisis, **el tiempo de respuesta había sido a menudo lento, puesto que las colas de informes estaban saturadas de denuncias de mala fe.**»

18

«Habían pasado tres meses desde mi regreso de Puerto Rico. Ahora, el *Journal* disponía de un **disco duro que contenía 22.000 capturas de pantalla de 1.200 documentos** recopiladas por Haugen a lo largo de seis meses. Brad contrató a **siete periodistas más para que ayudasen a repasar todo el material** y realizaran amplias labores de investigación y periodísticas adicionales necesarias antes de proceder a su publicación.»

«Yo participé en todos esos artículos, pero dediqué la mayor parte del tiempo a centrarme en dos: **revelar la existencia de XCheck, el programa de Facebook para dar un trato preferente a los usuarios vip, y analizar su reacción ante los hechos acaecidos el 6 de enero.**»

«Como tema para un artículo, **el programa XCheck tenía prácticamente todo lo que un periodista podía desear.** El comportamiento de Facebook no solo era indefendible, sino que la propia compañía así lo reconocía. Zuckerberg, Monika Bickert y otros directivos habían prometido hacía mucho que tratarían a todos los usuarios por igual, pero fueron solo palabras. **En lugar de desafiar a la élite de la sociedad, Facebook se había postrado ante ella.** XCheck era, según declaró la propia compañía, una «traición» a sus 3.000 millones de usuarios.»

«No fui consciente de las fuertes presiones de la compañía hasta que me alcanzó la campaña de rumores. Un empleado del Equipo de Comunicaciones de Facebook me planteó una pregunta: **«¿Realmente era tan ingenuo como para creer que Haugen era simplemente una empleada decepcionada que seguía los dictados de su conciencia?»**. Su recopilación de información era demasiado exhaustiva, su declaración en el Congreso demasiado serena, la historia de su incorporación a Facebook por razones idealistas demasiado íntegra. Aquella persona me aseguró que la verdad acabaría saliendo a la luz: **Haugen era una infiltrada profesional que trabajaba para un adversario muy rico.**»

19

«Como la eliminación de los líderes soviéticos purgados de las fotos oficiales, **la supresión de información de los foros internos abiertos pasó desapercibida;** pero, ocasionalmente, las desapariciones eran demasiado irónicas para ignorarlas.»

«Este nuevo enfoque se resumió mejor en una serie de presentaciones que acompañaron a otro cambio radical anunciado a mediados de 2022. Todos los equipos de la compañía centrados en el ámbito de la integridad y la sociedad dependerían de una **nueva estructura** cuya misión era **«amplificar lo bueno que suceda en las plataformas tecnológicas de Meta.»**»

«Más trabajo periodístico dio lugar a un artículo inicial de tres mil palabras titulado «Instagram conecta una amplia red de pedófilos». El artículo, coescrito con Katherine Blunt, detallaba cómo **los sistemas de recomendación de la red social estaban ayudando a crear una comunidad de pedófilos,** poniendo en contacto a usuarios interesados en contenidos de sexo con menores y a cuentas que anunciaban «menús» de los contenidos que estaban a la venta.»

«[...] los horrores del proyecto estaban impregnados de una sensación de *déjà vu*. **La compañía no había vigilado sus sistemas de recomendación,** permitiendo así que una comunidad maligna

creciese a un ritmo asombroso. Había confiado en sistemas de detección automatizados que eran imprecisos y no se adaptaban a comportamientos conflictivos evidentes.»

Ariel

PARA AMPLIAR INFORMACIÓN

Erica Aspas | RESPONSABLE DE
COMUNICACIÓN ÁREA DE ENSAYO
689 771 980 | easpas@planeta.es