



Condiciones de posibilidad de las denuncias de prácticas abusivas de relaciones públicas: un estudio de caso

Simeone Henriques, Márcio

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

simeone@ufmg.br

Reis Silva, Daniel

Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

daniel.rs@hotmail.com.br

Forma de citar este artículo: Simeone, M. y Reis, D. (2018). Condiciones de posibilidad de las denuncias de prácticas abusivas de relaciones públicas: Un estudio de caso, *Redmarka. Revista de Marketing Aplicado*, vol 01, núm. 022, 89-114. <https://doi.org/10.17979/redma.2018.01.022.4937>

Resumen:

El artículo reflexiona sobre las posibilidades y condiciones de las denuncias de prácticas abusivas de relaciones públicas empleadas por organizaciones privadas. Integra un conjunto de estudios que abordan la emergencia y actuación de iniciativas de vigilancia civil pautadas en recursos de las nuevas tecnologías de comunicación, entendiendo el fenómeno en el marco de la noción de “democracia monitoria” y como un intento de los públicos de asumir la defensa de sus propios intereses. Se trata, específicamente, del significado de los actos de denuncia, estrictamente vinculados a la construcción de

problemas en la esfera pública, explorando condiciones y obstáculos enfrentados por los intentos de dar publicidad a los abusos contra la opinión pública. Considerando la denuncia como un acontecimiento, se emprende un estudio de caso a partir de la serie de reportajes *Exxon: The Road Not Taken*, en el que se observan cinco elementos analíticos que condicionan el éxito de las denuncias: la tempestividad, el clima de opinión favorable, la credibilidad, la visibilidad y la consecuencia. Por último, se presentan las conclusiones sobre las limitaciones que enfrentan las demandas presentadas por las iniciativas civiles de vigilancia.

Palabras clave: Vigilancia civil, denuncia, relaciones públicas.

Abstract:

The article reflects on the possibilities and conditions for accusations of abusive practices of public relations employed by private organizations. It integrates a series of studies focused on the genesis and actions of civilian monitoring initiatives, a phenomenon based on the new possibilities of digital technologies. We examine those initiatives within the framework of the monitory democracy, regarding them as attempts of the public to assume the defense of its affairs. The article addresses the meaning of denunciation, considering it an action related to the problematization of issues in the public sphere. We then reflect on the conditions and obstacles faced by accusations of abuses against the public opinion. Considering those acts as events, we undertake a case study of the 'Exxon: The Road Not Taken' series of reports, observing five analytical elements that can define the success of the accusations: timing, favorability, credibility, visibility, and consequence. Finally, we draw some conclusions about the problems faced by the civilian monitoring initiatives and their accusations.

Keywords: Civilian monitoring, accusations, public relations.

1. INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la vigilancia civil sobre prácticas abusivas de relaciones públicas empleadas por organizaciones consiste en un elemento importante para la comprensión de las múltiples dinámicas de formación y movimiento de públicos en la sociedad contemporánea. Se refiere al surgimiento y a la actuación, especialmente en los últimos treinta años, de iniciativas alrededor del mundo dedicadas al monitoreo sistemático de abusos comunicativos, elevando los públicos a una posición de protagonistas en la defensa de sus propios intereses. Al emplear recursos provenientes de las nuevas tecnologías digitales de comunicación, estos grupos instituyeron múltiples mecanismos de vigilancia, abarcando desde repositorios colaborativos más amplios sobre prácticas de relaciones públicas, como, por ejemplo, el *SourceWatch*, hasta redes especializadas en acompañar como tal actividad figura en temáticas y controversias específicas, como el *Desmogblog*, centrado en identificar acciones de relaciones públicas de grupos que intentan negar la existencia del calentamiento global antropogénico (Silva, 2017).

En trabajos anteriores¹, realizamos levantamientos sobre las iniciativas de supervisión de la sociedad civil, enfocando especialmente las interfaces de ese fenómeno con la prensa (Henriques; Silva, 2013), con los medios digitales (Henriques; Silva, 2017) y con las propias organizaciones privadas y sus prácticas de relaciones públicas (Henriques, Silva, 2016). Durante ese recorrido, intentamos comprender los obstáculos y limitaciones de esas iniciativas en la demanda por *accountability* y en la consecuente atribución de responsabilidad a los diversos actores sociales (Henriques, 2015; Henriques; Silva, 2014).

Este trabajo da continuidad a esa investigación, ampliando la comprensión sobre las vulnerabilidades de los públicos frente a prácticas abusivas de organizaciones y, en particular, a acciones éticamente cuestionables de comunicación organizacional que tienden a corromper la buena fe de los públicos y de la opinión pública. Para ello,

¹ Tales trabajos están insertos en una línea de investigación que viene siendo desarrollada, en los últimos años, en el marco del Grupo de Investigación en Comunicación, Movilización Social y Opinión Pública (Mobiliza), de la Universidad Federal de Minas Gerais, Brasil. Disponible en <www.mobilizaufmg.com>.

proponemos explorar las denuncias formuladas por las iniciativas de vigilancia sobre los abusos comunicativos cometidos por corporaciones y organizaciones privadas. Destacamos cómo numerosas limitaciones están relacionadas con las condiciones en que las prácticas abusivas son dadas a conocer, investigar y presentar a la sociedad, lo que puede ayudar a explicar los motivos por los cuales algunas de esas iniciativas logran obtener éxito, mientras que otras, a pesar de presentar denuncias que ganan amplia circulación y destaque, producen resultados prácticos modestos - o incluso nulos - en un nivel macropolítico y macroeconómico.

Proponemos un recorrido en tres movimientos. En el primero, retomamos al marco teórico acerca de la vigilancia civil sobre prácticas abusivas de relaciones públicas, enfatizando como tal fenómeno puede ser entendido a partir de nociones contemporáneas de la democracia monitoria (Keane, 2013) y de la perspectiva de estudios de las Relaciones Públicas Críticas (L'Etang; Mckie; Snow; Xifra, 2016). A continuación, exploramos cómo estas iniciativas se ocupan de abusos que corrompen la buena fe de los públicos y son practicados directamente contra la opinión pública, factor que establece obstáculos significativos para sus actividades. El segundo movimiento reflexiona acerca de la anatomía de la denuncia, como intento de tematización y problematización de cuestiones en la esfera pública. En este punto, la denuncia es entendida no sólo como proceso, sino también en su carácter puntual como acontecimiento - la generación de un hecho que, al venir a la esfera de visibilidad, potencialmente produce sentidos y solicita interpretaciones. Para explorar este aspecto, accionamos una perspectiva hermenéutica del acontecimiento, propuesta por Quéré (2012) y França (2012).

El tercer movimiento consiste en un estudio de caso sobre una denuncia específica: la serie de reportajes *Exxon: The Road Not Taken* (Banerjee *et al.*, 2015). Se trata de nueve textos que denuncian cómo Exxon, una de las principales empresas de petróleo y energía del mundo, poseía investigaciones internas ya en la década de 1980 que apuntaban a la existencia del calentamiento global antropogénico y, aún así, se

comprometió en una millonaria campaña de relaciones públicas para negar tal fenómeno. A partir de ese objeto reflexionamos sobre cinco condiciones de una denuncia: la tempestividad, el clima de opinión favorable, la credibilidad, la visibilidad y la consecuencia. Por último, se presentan las conclusiones sobre las limitaciones que enfrentan las denuncias presentadas por las iniciativas de vigilancia civil.

2. LA VIGILANCIA CIVIL SOBRE PRÁCTICAS ABUSIVAS DE RELACIONES PÚBLICAS

La vigilancia civil puede ser entendida como "una práctica de públicos menos o más organizados que se disponen a observar las actividades de las instituciones y los procesos de comunicación pública" (Henriques; Silva, 2017, p 24.), señalando sus consecuencias para la sociedad. Consiste en iniciativas dirigidas a la recolección, la supervisión, el procesamiento y la disponibilidad de información sobre temáticas diversas, buscando a veces influenciar el rumbo de discusiones públicas a través de la denuncia de abusos cometidos por el poder público, por partidos políticos, por organizaciones privadas e incluso por otros públicos. En este trabajo, centramos nuestra atención en una faceta específica de este fenómeno, abordando las iniciativas dirigidas al monitoreo de prácticas abusivas de relaciones públicas realizadas por organizaciones privadas. La actuación de iniciativas diversas, tanto las que poseen un perfil más general de supervisión sobre prácticas abusivas de relaciones públicas, (como el *PRWatch*), como las que organizan sus actividades en torno a temas específicos, tales (como *DeSmogBlog*)² pueden ser entendidas como intentos de los públicos organizados de practicar un mayor escrutinio sobre el poder ejercido por corporaciones y organizaciones privadas en la sociedad.

A partir de esa comprensión, vale reflexionar sobre esas iniciativas en el contexto de los nuevos desarrollos democráticos en la sociedad occidental en las últimas décadas, especialmente la noción que Keane llama "democracia monitoria". Él la define como

² Para una exploración en profundidad sobre las iniciativas citadas en ese punto, incluyendo su historia y directrices centrales de actuación, ver Henriques & Silva (2013; 2016) e Silva (2015; 2017).

"una nueva forma histórica de democracia, una variedad de políticas y gobiernos post-electorales definidos por el rápido crecimiento de un conjunto de diferentes mecanismos extraparlamentarios de escrutinio del poder" (Keane, 2013, p. 79). Un punto clave que marca esta transformación tiene que ver con la multiplicidad de mecanismos de monitoreo, "insertados en una nueva galaxia de medios definida por el ethos de la abundancia comunicativa" (Keane, 2013, Pág. 80).

No se trata, pues, de una sociedad en la que sólo la prensa, el gobierno o los grupos civiles ejercen vigilancia, sino de una coexistencia de acciones de monitoreo por parte de todos estos actores: iniciativas *watchdogs* e *guidedogs*, agencias públicas de monitoreo, comisiones de control electoral, nuevas formas de periodismo investigativo, comités de *compliance* y otros numerosos tipos de observación. Según Keane, cualquier inventario de ese monitoreo será demasiado desarticulado y potencialmente confuso, siendo importante percibir las cualidades compartidas por esas invenciones: "la definición, escrutinio e implementación de criterios públicos y reglas éticas que buscan prevenir la corrupción y el comportamiento inadecuado de aquellos responsables por la toma de decisiones" (Keane, 2013, p 85.) - de manera tal que sería un error pensar que tales mecanismos actúan sólo junto a los gobernantes electos, siendo fundamental reconocer que diversos de ellos dirigen sus actividades para supervisar corporaciones y organizaciones privadas, bancos y otros agentes del mercado.

Es en este escenario que las iniciativas civiles de monitoreo de prácticas abusivas de relaciones públicas empleadas por corporaciones y organizaciones privadas actúan introduciendo una novedad en el diseño democrático: un monitoreo civil sistematizado acerca de cuestiones y comportamientos corporativos hasta entonces alejados de los focos públicos y escondidos detrás de las cortinas del "privado". Ellas tratan, así, con prácticas comunicativas que transitan en los umbrales de la ética, y que, a pesar de protegidas por la barrera del sigilo, producen efectos concretos en el mundo social, conformando sentidos y relaciones de poder. Si durante mucho tiempo se esperaba que la prensa o el gobierno asumiera la función de monitoreo de las organizaciones privadas,

esas experiencias muestran formas con que los propios públicos pueden tomar el frente en ese proceso, ayudando a configurar un mundo en que el poder corporativo es constantemente cuestionado.

Más aún, podemos entender que las denuncias de esos actores colaboran para colocar las propias acciones de relaciones públicas en jaque, llamando la atención sobre su impacto en la conformación de la realidad. En esta dirección, nos acercamos a una perspectiva académica que se ha desarrollado en las últimas décadas: las Relaciones Públicas Críticas (L'etang; Pieczka, 1996; 2006; L'etang; Mckie; Snow; Xifra, 2016). Tal corriente de estudios surge a finales de la década de 1990 como una respuesta al pensamiento hegemónico del campo de las relaciones públicas, la Teoría de la Excelencia (Grunig, 1992), y se preocupa, inicialmente, con exploraciones acerca de las contradicciones internas de aquella teoría y con la denuncia de sus bases ideológicas. La vertiente crítica, así, esboza preocupaciones sobre el funcionalismo que marca la Excelencia, apuntando también a la forma en que tal teoría actúa en el sentido de apagar las ambigüedades de la actividad a partir de su modelo normativo, que sería inherentemente ético y más eficiente.

En el corazón de esta agenda de investigaciones se encuentra la propuesta de explorar los impactos de las relaciones públicas en los procesos sociales de creación de sentido y de disputa de poder - una visión orientada a un nivel macrosocial capaz de abordar interfaces de la actividad con el sistema político y sociocultural (Motion; Weaver, 2005; L'etang; Pieczka, 2006). Motion y Weaver argumentan que los investigadores de las relaciones públicas críticas deben centrar sus esfuerzos en la investigación sobre "cómo las prácticas de RRPP emplean estrategias discursivas para avanzar el poder hegemónico de determinados grupos, explorando también cómo esos grupos intentan construir consenso público en la búsqueda por alcanzar sus misiones organizacionales" (2005, p. 50). En vez de ignorar denuncias de abusos de relaciones públicas, entendemos que el enfoque crítico debe reconocer las ambigüedades de la actividad, abordándolas y reflexionando sobre ellas. Al sistematizar informaciones y organizar

esfuerzos para superar las barreras del secreto que esconden esos abusos, las iniciativas de vigilancia civil sobre el tema producen materiales de investigación que pueden auxiliar el campo de Relaciones Públicas en la comprensión sobre tensiones éticas emergentes, ampliando sus horizontes de reflexión.

A pesar de la importancia de estas iniciativas, sería ingenuo creer que, en el escenario actual, los abusos de poder arbitrario de corporaciones y organizaciones privadas estarían bajo control. El monitoreo es siempre un proceso marcado por desafíos, tensiones y embates, incluso con los poderes instituidos, intereses privados y elementos tradicionales del sistema democrático. Las instancias de vigilancia civil enfrentan continuas limitaciones y obstáculos para ejercer sus actividades - y muchas veces sus acciones fallan en ganar visibilidad o producir resultados. Entre estas barreras podemos destacar la búsqueda de la visibilidad, la construcción de credibilidad como un actor independiente y la necesidad financiera para organizar estructuras investigativas eficaces (Henriques; Silva, 2017).

Sin embargo, hay que reconocer que estas iniciativas enfrentan un desafío singular instituido por su propio objeto de vigilancia: la dificultad de lidiar con crímenes contra la opinión pública. Necesitan concentrarse en un tipo específico de fraude que corrompe la buena fe de los públicos y que no siempre es fácil tipificar, dado su carácter subrepticio, abarcando, entre otras formas, la "distorsión de informaciones, el intento de plantar noticias falaces, la creación de falsos acontecimientos, la simulación de públicos, [y] la creación de organizaciones de fachada para diseminar informaciones como una fuente aparentemente neutra" (Henriques; Silva, 2014, p 164-165). Su objeto de monitoreo, así, es lo que Gabriel Tarde (2005, p 46) denominó "abusos de confianza" - las mentiras y fraudes contra los públicos. Aunque algunas de estas prácticas se toman a veces como "meras astucias usadas en la relación con los públicos y la opinión pública" (Henriques; Silva, 2014, p 165), lo que estas iniciativas de vigilancia apuntan es que su utilización por parte de una clase especializada de profesionales significó el aumento de su capacidad de corromper la opinión, dando origen a un conjunto de acciones ocultadas por las

barreras del secreto, basadas en ambigüedades, con umbrales éticos nebulosos y efectos sociales difusos.

Aún más grave es constatar que las prácticas que corrompen a la opinión pública permanecen, en gran parte, al margen de las legislaciones, no siendo tipificadas como crímenes (Henriques; Silva, 2014), sea por su carácter ambiguo y difuso, sea por establecer interfaces complejas con el principio de la libertad de expresión. Aunque sea posible establecer la mentira como un crimen, el problema persistiría, en la medida en que es un error considerar esas prácticas abusivas contra la opinión pública por medio de una distinción binaria simple entre verdad y mentira. Por el contrario, ellas tratan, en general, con la creación de una narrativa fraudulenta que mezcla elementos reales y falsos y que va, en su desarrollo, ganando aires de verdad. Desde el punto de vista estratégico, no se trata, entonces, de apenas blandir una afirmación falsa, sino de elaborar todo el contexto en el que esa afirmación tendrá sentido para los públicos.

Direccionamos nuestra atención para explorar la anatomía de las denuncias derivadas de esos mecanismos de vigilancia. El objetivo, por lo tanto, es comprender algunas de las condiciones existentes en esas formulaciones que puedan ayudar a explicar el éxito o el fracaso de las mismas, y que permiten, al final del razonamiento, retornar a los obstáculos sobre ese tipo de supervisión.

3. LA DENUNCIA SOBRE ABUSOS DE RELACIONES PÚBLICAS COMO ACONTECIMIENTO

En términos jurídicos, la denuncia se entiende como la acusación que inicia un proceso, que pone de manifiesto la existencia de un hecho delictivo - y, para no ser considerada inepta, debe exponer el hecho y sus circunstancias, así como el acusado, la clasificación del crimen y las evidencias sobre el mismo³. De forma similar, el Diccionario Aulete define la denuncia como "acusación, verdadera o falsa, que se hace a alguien por falta o crimen cometido", complementando que ella es una "declaración acerca de algo que se

³ Recuperado 28 fev. 2018 de <https://www.direitonet.com.br/dicionario/exibir/1072/Denuncia>

mantenía en secreto"⁴. En ambas definiciones, la denuncia es un acto enunciativo, que implica una declaración sobre un determinado hecho. Esta enunciación, así, parte de una percepción de sujetos sobre cómo determinadas acciones o acontecimientos les afectan, enmarcando esa situación como problemática y apuntando su carácter fraudulento. La denuncia, así, no se confunde con la mera problematización, en el sentido que busca apuntar hacia una injusticia, una desviación legal o moral cometida - en un paralelo con la definición jurídica, presenta un acto ilícito, un culpable, una tipificación y las evidencias que la sostienen, constituyéndose como una pieza comunicativa de gran complejidad.

Además de su condición como parte de un proceso, la emergencia de la denuncia debe ser encarada también en su carácter puntual como un acontecimiento. Para comprender este aspecto, accionamos la noción hermenéutica propuesta por Quéré, en la cual el acontecimiento es considerado como "escenario de encuentro, interacción, determinación recíproca" (Quéré, 2005, p 68). En esta perspectiva, el acontecimiento no puede ser tomado como un objeto listo, sino como una fuente de inferencias. Él es un objeto de juicios, convocando investigaciones, discusiones y experiencias. Siguiendo esa línea de raciocinio, França apunta que el acontecimiento "instala una temporalidad extendida, convoca un pasado con el que pueda establecer vínculos, anuncia futuros posibles" (França, 2012, p. 47). Esto es relevante si consideramos la idea de la denuncia como una forma de superar la barrera del secreto, elemento particularmente esencial al trabajar con las iniciativas de vigilancia sobre prácticas abusivas de relaciones públicas. Así, una denuncia debe ser entendida como una enunciación que tensiona el pasado, apuntando a la existencia de una red de eventos que se pasaban en secreto, desvelando tramas que estaban detrás de los paños y que eran mantenidas lejos de las miradas públicas debido a ciertos intereses.

Si una denuncia impele la mirada de los sujetos para una reinterpretación del pasado, ella también apunta al mismo tiempo para futuros posibles, convocando a la interacción

⁴ Recuperado 28 fev. 2018 de <http://www.aulete.com.br/den%C3%Bancia>

y a la discusión acerca del tema. Cuando se trata, en particular, con un fraude contra la buena fe de los públicos, la denuncia busca, primariamente, hacer que los públicos, como parte perjudicada, se posicionen y pasen a actuar para alterar la situación, conformando así un elemento que pasa a influir en los procesos de formación y movimiento de públicos (Henriques, 2010). Si no existe previsión legal contra muchas de las acciones abusivas tratadas por tales mecanismos de monitoreo, las formas de punición buscadas son distintas, pasando por la pérdida de reputación de los involucrados y la presión popular para que ellos cambien sus comportamientos - y, en un extremo, por el intento de fomentar nuevas legislaciones que sean capaces de criminalizar una determinada acción.

Así, lo que viene al público, escapándose de la esfera de secreto, acaba por adquirir consecuencias en forma de denuncias. Tal evento no deflagra sólo posibles reacciones de los públicos, sino también una secuencia de acciones de varios actores, especialmente de las instituciones. Representa el marco cero de una trama: a partir de la denuncia, se espera que los demás elementos componentes de esa trama sean investigados y desvelados, sea por otras iniciativas de vigilancia, por la prensa o por el poder público. La denuncia sobre prácticas abusivas de comunicación, así, no se toma como algo terminado, pero siempre como indicios que requieren más explicaciones. Como en todo acontecimiento, se busca explicar lo que ocurrió y lo que vendrá enseguida, donde los medios se empeñan, junto con los otros actores, en la búsqueda de esas piezas y en la construcción de la lógica explicativa de la trama.

Pero no toda denuncia de hecho logra enredar a los sujetos en su trama, conquistar visibilidad mediática, hacer con que públicos se formen y se muevan para demandar correcciones o puniciones. Es posible que la denuncia no sea apoyada por hechos, perdiendo rápidamente su fuerza y potencia de convocatoria. Por otra parte, también es válido considerar que varias imputaciones son fácticas, pero no producen consecuencias por motivos diversos. Reconociendo que las posibilidades son múltiples, es necesario emprender una investigación sistemática sobre estos puntos. Trabajamos, en

consecuencia, con un estudio de caso en el que observamos, sobre la base de la trayectoria de nuestra investigación anterior sobre el tema, cinco condiciones que marcan las denuncias acerca de prácticas abusivas de relaciones públicas.

4. EXXON: THE ROAD NOT TAKEN Y LAS CONDICIONES DE UNA DENUNCIA

La serie *Exxon: The Road Not Taken* consiste en nueve reportajes publicados entre septiembre y diciembre de 2015 por *InsideClimateNews* (ICN), una iniciativa independiente y sin ánimo de lucro. Para componer nuestro *corpus*, seleccionamos los materiales publicados en una sección especial del sitio sobre el caso⁵, que incluyen las materias, un artículo sobre los orígenes y procedimientos de la investigación, informaciones sobre el funcionamiento de ICN, gráficos sobre los datos presentados y una línea de tiempo. Para averiguar sobre la reverberación de esas denuncias, recolectamos reportajes que abordaban las mismas en el periódico *The New York Times*, con seis materias entre septiembre y diciembre de 2015, y en *The Guardian*, también con seis textos sobre el episodio de Exxon en el mismo intervalo.

Realizamos entonces dos movimientos metodológicos, basados en la investigación exploratoria y cualitativa mediante el análisis de contenidos⁶. En el primero, hacemos una breve presentación de la denuncia, las características de la iniciativa responsable por ella y las líneas centrales de su argumento. En el segundo, hacemos un análisis del material recolectado orientado a la investigación de las cinco condiciones del alcance de denuncias acerca de actividades abusivas de RRPP: la tempestividad, el clima de opinión favorable, la credibilidad, la visibilidad y la consecuencia. Para cada una de estas condiciones, presentamos de manera resumida sus características y, a continuación, evidenciamos algunos de sus rasgos en el episodio de *Exxon: The Road Not Taken*.

⁵ Recuperado 18 fev. 2018 de <https://insideclimatenews.org/content/Exxon-The-Road-Not-Taken/>

⁶ Este trabajo se realiza desde una investigación más amplia, donde se profundiza la cuestión de las estrategias de relaciones públicas en la generación de dudas acerca del cambio climático (v. Silva, 2017).

4.1. La denuncia

Creada en 2007, o *InsideClimateNews* se presenta como un *watchdog* sobre el medio ambiente, reuniendo un equipo formado, principalmente, por periodistas de investigación preocupados por la falta de espacio e interés de los vehículos tradicionales de periodismo acerca de tal temática. Entre sus principales vertientes de actuación podemos destacar la denuncia de los "esfuerzos deliberados y exitosos para confundir al público estadounidense sobre la realidad del cambio climático" (Sassoon, 2017) - denunciando las prácticas de relaciones públicas abusivas realizadas por la industria de la energía y grupos de interés. Después de su publicación, la serie ganó repercusión internacional por la relevancia de su material, siendo editada en formato de libro (Banerjee et al, 2015), ganador de varios premios.

La serie demuestra cómo Exxon organizó a finales de la década de 1970 una sólida estructura de investigación dedicada a entender el fenómeno de acumulación del dióxido de carbono en la atmósfera. La decisión de comprometer recursos de la empresa en investigaciones sobre el cambio climático se dio en una época en la que el asunto aún era bastante inexplorado. En las palabras de un ejecutivo de Exxon, en un memorando interno revelado por el reportaje, esa era la oportunidad que la empresa buscaba "para poner los recursos tecnológicos, de gestión y de liderazgo de Exxon en el contexto de un proyecto orientado al beneficio de la humanidad"⁷. Imbuido de esa mentalidad, el departamento de investigaciones de la empresa pretendía crear un equipo científico de alta credibilidad, con reconocimiento de la comunidad internacional debido a su excelencia y capaz de generar informaciones fiables sobre el tema (Banerjee et al., 2015).

Los resultados de las investigaciones internas realizadas por Exxon comenzaron a surgir entre 1981 y 1982 y confirmaron el entendimiento científico sobre los efectos del CO₂, advirtiendo que serían necesarias reducciones significativas en el uso de los

⁷ Recuperado 28 fev. 2018 de <https://insideclimatenews.org/documents/worldwide-rd-memo-1978>

combustibles fósiles para interrumpir el proceso de calentamiento global. El equipo de Exxon afirmó que en 100 años la concentración de dióxido de carbono en la atmósfera duplicaría, lo que acarrearía un aumento de 3 grados Celsius en la media de la temperatura global - números próximos a lo que la comunidad científica internacional vendría a trabajar. Más aún, los investigadores advertían que era tiempo para nuevas investigaciones sobre la transición energética.

El camino de las nuevas investigaciones, sin embargo, fue lo que la corporación no siguió, y su departamento sobre el dióxido de carbono fue cortado en medio de la década de 1980. Aún más grave, la empresa se convirtió, en los años siguientes, en una de las principales financiadoras de una amplia campaña de relaciones públicas centrada en la creación de dudas sobre la existencia del calentamiento global, fomentando un escenario de incertidumbres científicas capaz de dificultar el posicionamiento de los públicos sobre la cuestión (Silva, 2017).

4.2. Análisis de las condiciones de la denuncia

4.2.1. La tempestividad

Un primer punto para considerar sobre las denuncias es el de su tempestividad y se refiere a la forma en que muchas de las prácticas abusivas de relaciones públicas se descubren sólo mucho tiempo después de haber producido sus efectos, lo que debilita su impacto. Podemos entender este aspecto como vinculado directamente con la cuestión del secreto, en la medida en que esas prácticas son de naturaleza inherentemente estratégica. Es importante retomar el vínculo entre las prácticas abusivas de relaciones públicas y la propaganda, observando cómo la eficacia de muchas de estas acciones depende de la ocultación de las verdaderas intenciones detrás de la misma - en el caso de Exxon, la campaña para crear dudas sobre el calentamiento global sólo podría tener éxito en la medida en que las verdaderas intenciones de la empresa (ignorar las investigaciones internas que apuntaban a la realidad del fenómeno, con el fin de evitar regulaciones contra los combustibles fósiles) necesitan ser encubiertas. Estas prácticas pierden su efecto si se conocen públicamente y ponen en riesgo la reputación de sus

idealizadores (Silva, 2015). Ya que ellas implican ambigüedades y fronteras éticas no siempre bien identificables, la realización de una práctica como la creación de un falso público, la publicación de noticias falsas o, en el caso de Exxon, la ocultación de investigaciones que comprueban un fenómeno para defender públicamente dudas sobre él, acaban por levantar desconfianzas sobre los involucrados.

El principal riesgo que esta barrera de secreto impone para las denuncias de abusos, así, es el tiempo y el esfuerzo necesarios para romperla, lo que debilita la tempestividad de aquella acusación. Observamos la forma en que dependen de informantes (*whistleblowers*) dispuestos a dar visibilidad a las malas acciones de corporaciones y organizaciones privadas, lo que ocurre sólo muchos años después de ciertas prácticas, y, aun así, sólo cuando una investigación ya está en marcha.

Tenemos, así, un escenario arduo en el que, básicamente, las iniciativas buscan conectar los puntos de una trama, algo que la serie de reportajes demuestra con bastante claridad. Según la ICN (Banerjee, 2015), la averiguación sobre las prácticas de investigación de Exxon en la década de 1980 comenzó en enero de 2015, y se fueron tomando forma gradualmente durante el año - en un proceso que incluyó el abordaje de funcionarios de la época en la búsqueda de *whistleblowers*, el intento de obtener documentos sigilosos acerca de las actividades de la empresa y la eventual revisión y análisis de ese material. A pesar de contar con un equipo de periodistas investigativos experimentados, la tarea se reveló compleja y demorada, y cabe cuestionar la capacidad de la prensa tradicional, cada vez más presionada por plazos y por el escenario de crisis en el mercado periodístico, de replicar ese proceso.

Así mismo, la serie de reportajes reveló, en 2015, prácticas que estarían ocurriendo en la década de 1980 y 1990. Tal escenario es recurrente, con muchas investigaciones, como por ejemplo sobre la campaña iniciada por la industria tabacalera en la década de 1960 para crear dudas acerca de los perjuicios a la salud causada por el cigarrillo. Ellas sólo se concluyeron con la publicación de los documentos de las empresas del sector, por determinación legal de la justicia de Estados Unidos, en la década de 1990. Si la

principal consecuencia para esos abusos, en el momento, es la pérdida de reputación, la demora en romper la barrera del secreto debilita sustancialmente el potencial de esas denuncias. En el ejemplo de Exxon, esta barrera puede ser observada en el comentario del representante de la empresa en respuesta a las denuncias de ICN, en el que afirma que aquellas prácticas investigadas eran cosa del pasado y que la empresa cambió desde entonces su liderazgo y su política sobre el calentamiento global (GILLIS; KRAUSS, 2015).

4.2.2. El clima de opinión favorable

Una segunda condición que afecta a las denuncias acerca de prácticas abusivas de relaciones públicas está relacionada con la forma en que estas acusaciones pueden encontrar ambientes menos o más favorables de acuerdo con el contexto en que se presentan y con un clima de opinión que favorece o no su circulación. El clima de opinión se refiere a una percepción completa y poco específica de cómo las demás personas estarían pensando y tendiendo a posicionarse en una controversia, proporcionando a los individuos los elementos que componen un marco de interpretación de los hechos (Noelle-Neumann, 1995) - con los medios tradicionales ocupando un papel de gran importancia en la generación de un clima de opinión, especialmente por su función de programación y encuadramiento de las temáticas públicas. Se trata, pues, de una noción sobre el ambiente en el que se forman y se agregan las opiniones, del contexto en que se produce una denuncia.

Tenemos, pues, una situación en que las predisposiciones no se constituyen sólo por las variables externas a los públicos, sino que dependen fundamentalmente de cómo los sujetos sienten el clima de opinión. En el caso de denuncias, la "favorabilidad" es generada caso por caso, dependiendo del tipo de denuncia, de su temática y de las correlaciones con el contexto. Así, por ejemplo, momentos de crisis política o económica pueden favorecer ciertos tipos de denuncia. Este contexto, sin embargo, no depende sólo de externalidades, ya que los actores involucrados con frecuencia adoptan estrategias para "crear el clima", fomentando condiciones más favorables para una

determinada denuncia. No es fácil, sin embargo, obtener evidencias empíricas acerca de esas condiciones, si no parcialmente y de modo superficial.

En nuestro caso, podemos destacar tres factores que fueron de gran importancia para la configuración de un clima de opinión favorable. El primero fue su potencial explicativo, con la denuncia presentando una clave de lectura alineada con una narrativa que hace años se tejía acerca de la campaña de creación de dudas sobre el calentamiento global antropogénico por parte de la industria de energía (Silva, 2017). Un segundo punto fue la publicación, semanas después del inicio de la serie, de una denuncia similar sobre investigaciones anteriores de Exxon por parte de un esfuerzo colaborativo del diario Los Angeles Times y de una iniciativa de Columbia Journalism School (Jervings et al., 2015), alimentando un clima de generalidad en el cual diversos actores aparecen tratando de forma similar de un mismo tema. En tercer lugar, durante la publicación de la serie, se celebró la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático de 2015, en la que se firmó el Acuerdo de París para frenar las emisiones de dióxido de carbono - acontecimiento que trajo la controversia climática al primer plano, incluidas las denuncias sobre la campaña de desinformación de las empresas de energía.

5. LA CREDIBILIDAD

Otra condición que marca la trayectoria de una denuncia es la dependencia de quien investiga, asume y presenta la denuncia y por qué canales lo hace, es decir, con la credibilidad de aquel actor. Puede ser entendida como un crédito de confianza que los públicos conceden a una fuente, lo que determina la forma en que una cierta información será interpretada. La credibilidad consiste en una de las principales limitaciones que deben ser superadas por las iniciativas de vigilancia civil que operan con la creación de denuncias acerca de abusos de los actores en posición de poder. En un trabajo anterior (Henriques; Silva, 2017), investigamos algunas de las formas con que instancias de monitoreo construyen su credibilidad, incluyendo una aproximación con el *ethos* y el *modus operandi* del periodismo tradicional, la divulgación de las calificaciones personales de los involucrados en la formulación de acusaciones y, en particular, por

medio de una imagen de imparcialidad e independencia. Por lo tanto, tenemos un escenario bastante contradictorio en el que las iniciativas deben constituir una estructura investigativa robusta, cualificada y que remita a los patrones periodísticos, algo que implica una considerable inversión financiera y, al mismo tiempo, garantías de su imparcialidad y actuación independiente.

Podemos observar que el sitio de *InsideClimateNews*, en el que se divulgó la denuncia sobre Exxon, busca evidenciar esos aspectos. En primer lugar, la iniciativa adopta las normativas del periodismo investigativo como su propia deontología, criticando a los vehículos de los medios tradicionales por desviarse de su función de guardianes del interés público. Además, presenta resúmenes detallados sobre todos sus integrantes, destacando sus trayectorias intelectuales y profesionales. También es significativa la utilización de los premios ganados por los reportajes del grupo como un indicativo de credibilidad, con su sección sobre el tema reuniendo más de 35 honores conquistados desde 2012 - incluyendo el premio Pulitzer en 2012, con la serie de Exxon también siendo finalista de la premiación.

Por último, el sitio del ICN⁸ también trae esfuerzos para conferir transparencia a la financiación que sustenta la iniciativa. En ese punto, resalta que recibe donaciones de entidades filantrópicas y donantes individuales, todas debidamente listadas. Además, presenta su estructura interna de toma de decisiones, demostrando cómo las opciones editoriales están aisladas de las estructuras responsables del mantenimiento financiero del sitio. Por último, se abordan algunas críticas realizadas sobre el ICN que buscan demostrar su parcialidad, observando la represalia de algunos actores cuando son citados por los reportajes y denuncias de la iniciativa. Todas estas medidas, que no son triviales en el terreno de la vigilancia civil, colaboran para que el ICN sea tomado en general como un actor serio en las controversias ambientales, lo que aumenta el poder de influencia de sus denuncias.

⁸ Recuperado 28 fev. 2018 de <https://insideclimatenews.org/about>

Además de estos elementos estructurales, aspectos de la propia denuncia formulada colaboran para conferir credibilidad, en especial la materialidad de esas informaciones. En ese sentido, la serie de reportajes gana fuerza por reunir y presentar un vasto conjunto de documentos internos que nunca vinieron al público y entrevistas con los científicos involucrados en las investigaciones de la empresa. Todos los documentos citados fueron digitalizados y puestos disponibles para los lectores, que pueden comprobar las informaciones. Presentan también otros recursos que facilitan la comprensión de la denuncia y su seriedad, como infográficos y una sección con la biografía de los personajes que figuran en los nueve reportajes.

6. LA VISIBILIDAD

La cuarta condición abordada se refiere a cómo las denuncias sobre prácticas abusivas de relaciones públicas pueden ganar visibilidad según los medios y condiciones de circulación, sea en la prensa, sea en los medios en las redes sociales digitales. Se trata, en principio, de una cuestión de *agenda setting*, es decir, de las condiciones en que una denuncia gana visibilidad pública y entra en una agenda de preocupaciones en un momento dado, bajo la regulación de los medios.

No sólo ganar la pauta en los medios es importante, sino también reconocer que en este terreno hay disputas entre agendas, y que la existencia de públicos más organizados y articulados en torno a lo que se denuncia es fundamental para ejercer presión sobre la visibilidad y forzar el posicionamiento público de la prensa. Aquí, las iniciativas que abordamos enfrentan un problema, ya que prácticas abusivas y fraudulentas contra la opinión pública no siempre cuentan con públicos movilizados sobre ellas, listos para realizar acciones directas, como marchas y protestas. En ese punto, la denuncia traída por el reportaje de Exxon poseía una ventaja sobre otras del mismo tipo, por contar con una serie de interfaces con otras causas - como mencionamos anteriormente, ellas dialogaban con una controversia ya establecida y que involucra movimientos como el Greenpeace, facilitando el movimiento de públicos a su alrededor.

La visibilidad mediática que la serie recibió también está relacionada con un segundo factor: su potencial de causar escándalo. Podemos entender el escándalo como una calidad de la reverberación obtenida por algunas denuncias. El escándalo varía según el potencial de una denuncia causar sorpresa, indignación y revuelta, ya sea por la reputación de los personajes involucrados o por la gravedad de sus acciones. Hay una relación intrínseca entre el escándalo y el secretismo, siendo la potencial revelación de algo que no podría de ninguna manera venir a la luz un factor que por sí mismo acarrea curiosidad. De la misma forma, la idea del escándalo está ligada con la desaprobación colectiva moral de un comportamiento - o sea, aquello que es denunciado debe ser pasible de desaprobación, causar extrañamiento, horrorizar o causar una polémica.

En el caso de la denuncia sobre Exxon, podemos entender que constituyó un escándalo al ser tomado como un flagrante que, al romper la barrera del secretismo, demostraba de forma cabal que la industria de energía, envuelta en la campaña de creación de dudas sobre el calentamiento global, tenía conocimiento de que el fenómeno era real. El comportamiento moralmente reprobable, así, se refería a la forma en que Exxon ocultó su conocimiento y contribuyó a la confusión alrededor del tema, lo que fue el mote de diversos reportajes en la prensa tradicional sobre el episodio - el diario *The Guardian*, por ejemplo, traía la llamada "Two-faced Exxon: the misinformation campaign against its own scientists" (Nuccitelli, 2015), mientras que el *New York Times* trajo varias materias y columnas sobre las denuncias, como el artículo "Exxon Mobil Investigated for Possible Climate Change Lies by New York Attorney General" (GILLIS; KRAUSS, 2015).

7. LA CONSECUENCIA

La cuestión de las consecuencias trata tanto de la admisibilidad de la denuncia en términos formales y legales como de las condiciones de encuadramiento en términos morales, resultando en limitaciones públicas y pérdida de reputación. En cuanto a las cuestiones legales, abordamos anteriormente algunas de sus principales dificultades. Cabe destacar los puntos de imbricación entre las prácticas abusivas de relaciones públicas y las garantías legales de libre expresión de opiniones.

Mientras las previsiones legales sobre esos actos son débiles, las iniciativas de vigilancia buscan eludir este hecho apuntando al vínculo entre los delitos de opinión y otras contravenciones - en el caso del reportaje, una cuestión era si la empresa engañó conscientemente a sus accionistas, lo que configura un delito administrativo. De hecho, la denuncia generó frutos en estos términos, con el fiscal jefe del Estado de Nueva York lanzando una investigación a fin de averiguar si la empresa mintió a sus accionistas - e investigaciones similares fueron desencadenadas también por procuradores de otros dieciséis estados de los Estados Unidos, en 2016. La respuesta de los grupos aliados a Exxon, sin embargo, muestra cómo el tema es difícil: ellos publicaron un anuncio de página entera en *The New York Times* con el título "Abuse of Power" (Silva, 2017), afirmando que todos los ciudadanos de Estados Unidos tienen el derecho de defender cualquier causa en la que creen, y que las investigaciones contra ExxonMobil eran inaceptables y violaban la libertad de expresión.

Desde el punto de vista moral, podemos observar algunas consecuencias a partir de la popularización del *hashtag* #ExxonKnew, que ganó fuerza como un juicio moral sobre la acción de la empresa. A pesar de ello, el caso nos ayuda a ilustrar cómo los efectos morales de esas denuncias también enfrentan obstáculos, con la corporación afirmando que esas acusaciones se referían a una organización que no existía más (Exxon, que se fusionó con Mobil, en la década de 1990 para formar la ExxonMobil), y que tales acciones no reflejaban en nada el actual posicionamiento del grupo. Se trata de una defensa que busca encuadrar la denuncia de una nueva forma, y en ese punto queda evidente el vínculo entre la cuestión de las consecuencias y la tempestividad, con el tiempo pasado desde el acto, debilitando las respuestas sobre el mismo.

8. CONCLUSIONES

Después de analizar algunas de las condiciones de las denuncias formuladas por iniciativas de vigilancia civil acerca de prácticas abusivas de organizaciones privadas, podemos retornar el razonamiento sobre las limitaciones enfrentadas por esos grupos con nuevos insumos y miradas. Cabe destacar cómo las condiciones trabajadas

(tempestividad, clima de opinión favorable, credibilidad, visibilidad y consecuencia) son variables que nos ayudan a comprender cómo muchas denuncias fallan, sea por no conseguir sensibilizar a los públicos para que se movilicen en la búsqueda de reprender a los involucrados, sea por no adquirir fuerza en la prensa y visibilidad ampliada, o por el juicio de los públicos de que la denuncia no es digna de confianza - incluso debido a la respuesta formulada por los acusados, que pueden tener éxito en promover un nuevo enfoque sobre la cuestión, desarmar a aquellos que formularon la denuncia, mostrando su fragilidad o parcialidad, o instalar nuevas dudas y ambigüedades.

Es fundamental, en este tópico, superar una visión inocente acerca de esas prácticas, que toma forma con el argumento usual de que los riesgos de publicidad de tales estrategias pueden disuadir su uso. Lo que las iniciativas de vigilancia civil sobre el tema demuestran es un movimiento distinto, en el que tales prácticas siguen siendo empleadas, pero formuladas con mayor cuidado para permanecer en secreto - ganando nuevas capas de complejidad.

Por lo tanto, tenemos un escenario en el que las iniciativas de vigilancia civil sobre el tema, lidiando con prácticas ocultas por la barrera del secreto, acaban por producir denuncias bastante desplazadas del período en que el abuso ocurrió, y es importante cuestionar si esas fraudes contra la opinión pública son compensadas por una pérdida de reputación tardía - creemos que ese es un factor que contribuye al impacto limitado de esas denuncias para muchas corporaciones involucradas.

Casos premiados y reconocidos como el de *Exxon: The Road Not Taken* se revelan complejos, trayendo diversos aspectos que se superponen acerca de su efectividad y resultados. Creemos que es fundamental un compromiso cada vez mayor en el intento de comprender las acciones de esas iniciativas de vigilancia civil, por su impacto en los diseños democráticos actuales y por su importancia para una perspectiva crítica de las relaciones públicas. Evidentemente, todas las dimensiones trabajadas en este artículo pueden ser profundizadas, demandan nuevas investigaciones detalladas que sean

capaces de desvelar nuevas facetas de las denuncias sobre abusos de relaciones públicas.

Una vertiente futura de investigaciones se refiere a la forma en que las organizaciones involucradas responden. En el caso trabajado, observamos de forma superficial algunas reacciones, pero es plausible imaginar que es en el embate de sentidos y en los intentos de esos actores de encuadrar las acusaciones que reside un factor de gran importancia para entender las consecuencias de la actuación de las iniciativas civiles de supervisión y denuncia.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banerjee et al. (2015). Exxon: The Road Not Taken. New York: InsideClimateNews.

Banerjee, N. (10-05-2015). How we got the Exxon story. InsideClimateNews. [recuperado 28-02-2018] de <https://insideclimatenews.org/news/10112015/how-we-got-exxon-mobil-climate-change-science-story-subpoena-investigation>

França, V. (2012). O acontecimento para além do acontecimento: uma ferramenta heurística. En V. França y L. Oliveira (Orgs.), Acontecimento: reverberações. Belo Horizonte: Editora Autêntica.

Gillis, J. y Krauss, C. (2015, noviembre 5). Exxon Mobil Investigated for Possible Climate Change Lies by New York Attorney General. The New York Times. Recuperado el 28 de febrero de 2018 de <https://www.nytimes.com/2015/11/06/science/exxon-mobil-under-investigation-in-new-york-over-climate-statements.html>

Grunig, J. (1992). Excellence in public relations and communication management. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Henriques, M. (2015). A constituição de observatórios: possibilidades de influência, supervisão e vigilância da sociedade civil sobre as políticas públicas urbanas. En A. Marques e I. Oliveira (Org.), Comunicação Organizacional: dimensões

epistemológicas e discursivas. Belo Horizonte: Fafich/UFMG.

Henriques, M. y Silva, D. (2013). Vigilância civil sobre as práticas de comunicação das organizações privadas: limites da atuação da imprensa e os desafios do monitoramento pelos públicos. *Revista Animus*, v. 12, n. 24, p. 45-62.

Henriques, M. y Silva, D. (2014). Vulnerabilidade dos públicos frente a práticas abusivas de comunicação empregadas por organizações: limitações para o monitoramento civil. *Revista Comunicação e Sociedade*, v. 26, p. 162-190.

Henriques, M. y Silva, D. (2016). Organizaciones privadas bajo vigilancia de los públicos: Mecanismos de observación civil y cambios en las condiciones de publicidade. En: K. Matilla (Coord.), *Casos de estudio de relaciones públicas: Espacios de diálogo e impacto mediático*. Oberta UOC Publishing: Barcelona.

Henriques, M. y Silva, D. (2017). Vigilância Civil e Internet: Possibilidades e limitações na disputa por visibilidade e na construção da credibilidade. *Conexão – Comunicação e Cultura*, v. 16, n. 31, p. 21-41.

Keane, J. (2013). *Democracy and media decadence*. Cambridge University Press: Cambridge.

L'etang, J. y Pieczka, M. (1996). *Critical perspectives in public relations*. London, UK: International Thomson Business Press.

L'etang, J. y Pieczka, M. (2006). *Public relations, critical perspectives and contemporary practice*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

L'etang, J., Mckie, D., Snow, N. y Xifra, J. (2016). *The Routledge Handbook of Critical Public Relations*. New York: Routledge.

Motion, J. y Weaver, C. (2005). A discourse perspective for CPR research: Life sciences network and the battle for truth. *Journal of Public Relations Research*. V. 17, n.1, p. 49– 67.

- Noelle-Neumann, E. (1995). *La espiral del silencio. Opinión pública: nuestra piel social*. Editorial Paidós.
- Nuccitelli, D. (2015, noviembre 25). Two-faced Exxon: the misinformation campaign against its own scientists. *The Guardian*. Recuperado el 28 de febrero de 2018 de <https://www.theguardian.com/environment/climate-consensus-97-percent/2015/nov/25/two-faced-exxon-the-misinformation-campaign-against-its-own-scientists>
- Quéré, L. (2005). Entre o facto e sentido: a dualidade do acontecimento. *Trajectos – revista de comunicação, cultura e educação*. ISCTE, Lisboa, n. 6.
- Quéré, L. (2012). A dupla vida do acontecimento: por um realismo pragmatista. En V. França y L. Oliveira (Orgs.), *Acontecimento: reverberações*. Belo Horizonte: Editora Autêntica.
- Silva, D. (2015). *Astroturfing: Lógicas e dinâmicas de manifestações de públicos simulados*. Belo Horizonte: PPGCOM/UFMG.
- Silva, D. (2017). *Relações Públicas, ciência e opinião: lógicas de influência na produção de (in)certezas*. Disertación doctoral no publicada, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, Brasil.
- Tarde, G. (2005). *A opinião e as massas*. São Paulo: Martins Fontes.

CV AUTORES

Simeone Henriques, Márcio

Doctor en Comunicación Social por la Universidad Federal de Minas Gerais (Brasil). Maestría en Educación por la Universidad Federal de Río de Janeiro (Brasil). Profesor del Departamento de Comunicación Social y del Programa de Postgrado en Comunicación Social de la UFMG. Actúa en el área de Relaciones Públicas estudiando formación y movimiento de públicos, opinión pública y estrategias de comunicación en procesos de movilización social.

Reis Silva, Daniel

Doctor y Maestro en Comunicación Social por la Universidad Federal de Minas Gerais (Brasil). Actúa en el área de Relaciones Públicas y Comunicación Organizacional, investigando la formación y movimiento de públicos, influencia y vertientes críticas de las Relaciones Públicas.