



Tecnología

🕒 Este artículo tiene más de **un mes**.

Cientos de australianos se quejan de cierres injustificados de cuentas en redes sociales, pero el Defensor del Pueblo no puede ayudar.

Cada vez más personas piden ayuda para recuperar el acceso a sus cuentas, con Google a la cabeza de las quejas relacionadas con las plataformas digitales.

- [Siga nuestro blog de noticias de Australia en vivo para obtener las últimas actualizaciones.](#)
- Reciba nuestro [correo electrónico de noticias de última hora](#), [nuestra aplicación gratuita](#) o [nuestro podcast de noticias diarias](#).

Josh Taylor, *reportero de tecnología*

Miércoles 3 de diciembre de 2025 18.00 EST

Última modificación: miércoles 3 de diciembre de 2025, 19:10 EST

En los últimos dos años y medio, más de 1.500 australianos se han quejado ante el Defensor del Pueblo de la Industria de las Telecomunicaciones sobre plataformas digitales, y un tercio se ha quejado por cancelaciones injustificadas de cuentas.

Pero la TIO -que es responsable de las quejas sobre el servicio de telefonía móvil, líneas telefónicas fijas y servicios de Internet- no tiene poderes para hacer nada al respecto.

El informe de la TIO, publicado el miércoles, se produce antes de la prohibición de las redes sociales en Australia, que prohibirá el acceso a los adolescentes menores de 16 años a unas 12 plataformas a partir del 10 de diciembre. El gobierno federal ha establecido que las plataformas deben implementar procesos de apelación rápidos para que las personas que hayan sido evaluadas erróneamente como menores de 16 años recuperen el acceso a sus cuentas.

En el informe, la TIO se refirió a Karen (nombre ficticio), cuya página empresarial en redes sociales estaba vinculada a su cuenta personal. Esta se utilizaba para gestionar la publicidad y la comunicación con los clientes.

Suscríbete: Correo electrónico de noticias de última hora de AU →

Su cuenta personal fue desactivada sin previo aviso y, como resultado, no pudo contactar con los clientes a través de la página de la empresa. No pudo comunicarse con la plataforma para revocar la suspensión porque la respuesta se dirigió a su cuenta desactivada.

No encontró otra manera de obtener ayuda. Karen estaba preocupada por el daño financiero y a la reputación de su negocio, así que contactó con la TIO, según el informe.

Karen es una de las cada vez más clientas que acuden a la TIO para reportar problemas con las redes sociales. La TIO indicó que, entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de agosto de 2025, los consumidores presentaron 1537 quejas relacionadas con plataformas digitales. La TIO también descubrió un aumento del 28,6% en dichas quejas entre 2023 y 2024.

Guardian Australia **ha informado sobre cancelaciones de cuentas similares** en plataformas Meta en los últimos meses. Los problemas de acceso a las cuentas, incluyendo el bloqueo o veto de usuarios por parte de las plataformas, representaron el 36% de las quejas reportadas.

“Hemos escuchado de personas y pequeñas empresas cuyas cuentas han sido bloqueadas debido a supuestas violaciones de los estándares de la comunidad, sin advertencia ni explicación, con riesgo de pérdidas personales y financieras”, dijo el TIO.

Google encabezó las quejas relacionadas con plataformas digitales ante el TIO con un 18%, seguido por la empresa de streaming Kayo/Binge/Foxtel Hubbl con un 15%, Apple y Microsoft con un 14% de quejas cada uno, y Meta (11%).

El TIO descubrió que estaba atendiendo estas quejas porque a menudo se cruzaban con problemas de telecomunicaciones: puede ser difícil para los clientes saber si un problema con un servicio se debe a la plataforma en sí o a un problema de Internet o de conexión.

El Defensor del Pueblo ha recomendado que se amplíe su ámbito de competencias para incluir las plataformas digitales para que puedan responder a las quejas de los consumidores.

“Estamos pidiendo al gobierno australiano que amplíe la TIO para que se convierta en el Defensor del Pueblo de las Comunicaciones”, dijo la Defensora del Pueblo Cynthia Gebert.

“Para apoyar reformas gubernamentales como la prohibición de las redes sociales para menores de 16 años y el deber de cuidado digital, es más importante que nunca que las personas tengan derecho a apelar cuando las plataformas digitales se equivocan”.

Dijo que era desgarrador decirle a la gente que no podían resolver sus problemas con el TIO.

“Cuando alguien pierde el acceso a su servicio de telecomunicaciones, trabajamos con el consumidor y la empresa para resolver el problema”, dijo. “Pero cuando alguien pierde accidentalmente el acceso a sus redes sociales o cuenta de almacenamiento en la nube, y la plataforma no responde, no tiene adónde ir”.