



# “Aprendí a decir no”

Abusos laborales y explotación sexual en los estudios de webcam colombianos

HUMAN  
RIGHTS  
WATCH





## **“Aprendí a decir no”**

**Abusos laborales y explotación sexual en  
los estudios de webcam colombianos**

Copyright © 2024 Human Rights Watch  
Todos los derechos reservados.  
Impreso en los Estados Unidos de América  
ISBN: 979-8-88708-188-5  
Diseño de portada por: Ivana Vasic

Human Rights Watch defiende los derechos de las personas en todo el mundo. Investigamos exhaustivamente casos de abuso, exponemos ampliamente los hechos y exigimos a quienes están en el poder que respeten los derechos y garanticen medidas de justicia. Human Rights Watch es una organización internacional independiente cuya labor se inscribe en un movimiento dinámico por la dignidad humana y la defensa de los derechos humanos para todos.

Human Rights Watch es una organización internacional con representantes en más de 40 países, y oficinas en Amman, Ámsterdam, Beirut, Berlín, Bruselas, Chicago, Copenhague, Ginebra, Goma, Johannesburgo, Londres, Los Ángeles, Nairobi, Nueva York, París, San Francisco, Sídney, Tokio, Toronto, Túnez, Washington D.C. y Zúrich.

Para obtener más información, visite nuestro sitio web: <http://www.hrw.org/es>

Corporación Calle 7 Colombia es una organización de Base Comunitaria, promotora y Defensora de DDHH con enfoque Diferencial y feminista, que realiza acciones positivas para las personas que ejercen trabajo sexual y sus familias, especialmente las infancias, busca el reconocimiento del trabajo sexual como trabajo, y la exigibilidad de garantías Laborales y Humanas, para que quienes ejercemos Trabajo Sexual podamos llevar una vida Digna.

Para obtener más información, visite nuestro sitio web:  
[https://www.facebook.com/calle7colombia?locale=es\\_LA](https://www.facebook.com/calle7colombia?locale=es_LA)

La Liga de Salud Trans es una red de personas trans y no binarias unidas para exigir mejor acceso y calidad en salud, capacitadas para acompañar a sus pares y dialogar con los actores del sistema para el mejoramiento de la atención diferencial de las personas trans. Nacemos gracias al apoyo de la Embajada de Países Bajos y desde la Red Comunitaria Trans en Bogotá. Lxs navegadorxs de la Liga se han capacitado para ayudar a otras personas trans a navegar dentro del sistema y para intervenir en diferentes ámbitos (academia, sector salud, privado, etc.). Queremos generar espacios de diálogo en que las personas trans puedan hablar directamente con el sector salud, para discutir los protocolos de atención, barreras y necesidades presentes derribando los estigmas y distancias que formadas históricamente entre la población trans y el sector salud. Nuestra meta es que la Liga sea el referente en salud trans en el país, Por eso, nuestro logo simboliza la Ursa Mayor: una de las constelaciones más utilizadas desde la antigüedad para navegar. Queremos ser esa estrella, esa guía a la que toda persona trans puede acudir para sortear las aguas de su propio tránsito.

Para obtener más información, visite nuestro sitio web: <https://ligadesaludtrans.org/>



# “Aprendí a decir no”

## Abusos laborales y explotación sexual en los estudios de webcam colombianos

<b>Resumen.....</b>	<b>1</b>
Condiciones insalubres e infecciones .....	5
La falta de transparencia conduce a la explotación .....	5
“Cuentas recicladas” permiten la contratación de niñas, niños y adolescentes .....	7
Necesidad urgente de debida diligencia de las plataformas .....	8
<b>Terminología .....</b>	<b>11</b>
<b>Metodología .....</b>	<b>14</b>
<b>I. Antecedentes.....</b>	<b>19</b>
La (in)visibilidad de las modelos basadas en estudio .....	20
Tamaño de la industria webcam a nivel mundial .....	21
Estudios de webcam en Colombia.....	23
Modelaje webcam y la economía informal.....	24
Los derechos de las personas trabajadoras sexuales y la erradicación de la trata con fines de explotación sexual .....	26
<b>II. Los derechos de las personas trabajadoras sexuales en la legislación colombiana .....</b>	<b>29</b>
Existencia de una relación laboral en el trabajo sexual, incluido el modelaje webcam .....	31
Los derechos laborales son una protección para las personas trabajadoras sexuales.....	32
El modelaje webcam es una actividad económica lícita .....	33
Protecciones de salud y seguridad en el trabajo para modelos en estudio .....	34
Tensión entre derechos y "rehabilitación" .....	35
Uso ambiguo de "prostitución" en lugar de "trabajo sexual" .....	36
<b>III. Abusos durante el reclutamiento.....</b>	<b>37</b>
Elegir hacer trabajos con webcam .....	37
Encontrar un estudio .....	40
Reclutamiento engañoso .....	43
Contratos verbales .....	45
Falta de consentimiento informado para los acuerdos de servicio de las plataformas y la creación de cuentas .....	45

<b>IV. “Más o menos el 50%”: Transparencia salarial, posible robo de salarios y otros posibles abusos financieros .....</b>	<b>49</b>
Pagos de las plataformas.....	49
Porcentajes retenidos por los estudios .....	55
Deuda por préstamos con estudio .....	57
<b>V. Espacios restringidos y falta de privacidad .....</b>	<b>60</b>
Contexto.....	60
Tamaño y distribución .....	61
“Doble vigilancia” .....	62
<b>VI. Infestaciones de insectos, saneamiento y ventilación.....</b>	<b>67</b>
Negligencia del estudio en materia de saneamiento e infestaciones de insectos .....	68
Condiciones sanitarias deficientes .....	71
Infestaciones de insectos .....	74
Mala ventilación, calor y malos olores .....	77
<b>VII. Impactos de las largas jornadas laborales y los descansos insuficientes sobre la salud ..</b>	<b>80</b>
Turnos múltiples y descansos insuficientes .....	81
Problemas de salud física, incluidas infecciones y erupciones cutáneas .....	83
Depresión y ansiedad .....	86
Imagen corporal y trastornos alimentarios .....	87
Falta de apoyo en salud mental de calidad.....	91
<b>VIII. Explotación de modelos que viven en estudios .....</b>	<b>93</b>
Préstamos para alquiler y acuerdos de pago abusivos .....	94
El desgaste físico y psicológico de vivir en un estudio .....	97
<b>IX. Explotación sexual .....</b>	<b>102</b>
Explotación sexual en el trabajo sexual consentido de adultos .....	103
Abuso por parte de los clientes.....	105
Sistema de coacción.....	110
<b>X. Las "cuentas recicladas" permiten la contratación de niños, niñas y adolescentes .....</b>	<b>119</b>
Control del estudio sobre las cuentas de las modelos después de su partida .....	120
La elusión por parte de los estudios de normas de las plataformas que puede llevar a la participación de niñas, niños y adolescentes .....	122
Experiencias de niñas, niños y adolescentes en los estudios .....	127
Transmisión en directo de abuso sexual infantil y la amenaza de la Inteligencia Artificial (IA) .....	129
Perspectivas de las personas trabajadoras sexuales sobre el reclutamiento y la contratación de niñas, niños y adolescentes por parte de los estudios.....	133

<b>XI. El papel de las plataformas.....</b>	<b>137</b>
Diferenciar entre trata, explotación y trabajo sexual.....	139
Políticas para titulares de cuentas de estudio.....	143
Debida diligencia de la plataforma en relación con el consentimiento informado.....	147
Acceso a información relativa a la estructura salarial.....	148
Acceso a información relativa a descansos, alejamiento de la cámara y automatización.....	151
Acceso a la información relativa al tráfico de páginas, desactivación de cuentas y automatización.....	156
Canales confidenciales de información y apoyo a las modelos de estudio.....	162
Herramientas de traducción y posibles violaciones del consentimiento.....	168
<b>Normas jurídicas internacionales.....</b>	<b>170</b>
Trabajadores de la economía informal.....	170
Condiciones de trabajo seguras y saludables.....	172
Horas y turnos.....	179
Vivienda proporcionada por el empleador.....	179
Derecho a la privacidad.....	181
Explotación sexual.....	182
<b>Recomendaciones.....</b>	<b>186</b>
<b>Agradecimientos.....</b>	<b>195</b>
<b>Anexo I: Carta de Human Rights Watch al BongaCams.....</b>	<b>197</b>
<b>Anexo II: Carta de Human Rights Watch al Chaturbate.....</b>	<b>202</b>
<b>Anexo III: Carta de Human Rights Watch al Livejasmin.....</b>	<b>207</b>
<b>Anexo IV: Carta de Human Rights Watch al Stripchat.....</b>	<b>212</b>
<b>Anexo V: Carta de Human Rights Watch al Ministra del Trabajo de Colombia.....</b>	<b>217</b>
<b>Anexo VI: Respuesta de BongaCams al Human Rights Watch.....</b>	<b>221</b>
<b>Anexo VII: Certificados y políticas de BongaCams.....</b>	<b>237</b>
<b>Anexo VIII: Respuesta de Chaturbate al Human Rights Watch.....</b>	<b>265</b>
<b>Anexo IX: Respuesta de StripChat al Human Rights Watch.....</b>	<b>296</b>



*Advertencia sobre el contenido: Este informe contiene descripciones y testimonios en primera persona relacionados con la violencia sexual, la agresión sexual y la explotación sexual.*

## Resumen

Un cliente estaba siendo muy violento y en el estudio me dijeron que continuara. Yo seguía diciendo ‘no quiero’ y ellos seguían diciendo ‘tienes que seguir conectada’. Apunté la cámara a mi regazo para poder llorar.

– María<sup>1</sup>, modelo de webcam en Bogotá, febrero de 2024

María es una modelo de webcam de 33 años. Trabaja turnos de 12 horas retransmitiendo actuaciones de adultos para espectadores de todo el mundo desde su cubículo de 1x2 metros en Bogotá, Colombia. Los propietarios del estudio donde trabaja colgaron cortinas como separadores del cubículo.

María decidió trabajar como modelo de webcam hace cinco años, después de que una compañera de colegio le hablara de los horarios flexibles. Ahora trabaja en uno de los miles de estudios de webcam que existen potencialmente en Colombia, donde pueden trabajar las modelos que quieren ganar dinero, pero carecen de la privacidad, el equipo o la conexión a Internet para retransmitir desde casa.<sup>2</sup> Por término medio, las plataformas multinacionales de cámaras web que acogen las sesiones de transmisión se quedan con entre el 50 y el 65 por ciento de los ingresos generados por las modelos webcam. Luego, a cambio de proporcionar un computador, una cámara y WiFi, el estudio se queda con el 60 por ciento de lo que paga la plataforma. Las trabajadoras como María reciben como pago lo que sobra.

María declaró a Human Rights Watch que aparece en al menos 11 plataformas diferentes de webcam para adultos, pero que nunca ha visto ni firmado personalmente las

---

<sup>1</sup> No es su verdadero nombre.

<sup>2</sup> Karen Parrado Beltrán, "El negocio de las modelos 'webcam' se dispara con la pandemia", <https://www.eltiempo.com/cultura/modelos-webcam-en-la-pandemia-491058> (consultado el 25 de noviembre de 2024); Kevin Steven Bohorquez, "Modelos webcam en Colombia: un negocio de US \$40 millones al año", *Forbes Colombia*, 10 de mayo de 2021, (consultado el 10 de octubre de 2024); <https://forbes.co/2021/05/10/negocios/modelos-webcam-en-colombia-un-negocio-de-us40-millones-al-ano>; Lucia Franco, "De profesión, 'webcammer'", *El País*, 16 de mayo de 2022, <https://elpais.com/america-colombia/2022-05-16/de-profesion-webcammer.html>, (consultado el 25 de noviembre de 2024)

condiciones de servicio de ninguna de ellas. No se puede crear una cuenta sin firmar los términos, por lo que María cree que los propietarios de los estudios deben haber aceptado los términos en su nombre cuando crearon sus cuentas.

María señaló que entra regularmente en su cubículo al comienzo de un turno y encuentra fluidos corporales, pelos y ceniza de cigarrillo de la última intérprete. Su estudio no contrata personal de limpieza. María dijo que el año pasado hubo un brote de "sarpullidos en nuestras manos y dedos a causa de los teclados sucios y se fue extendiendo."<sup>3</sup> Insistió en que, a pesar de las pésimas condiciones sanitarias y físicas, "realmente los problemas de salud mental son los peores," debido en parte a la vigilancia constante de los propietarios del estudio. María contó a Human Rights Watch que, además de su cámara de transmisión, la dirección también instaló cámaras de vigilancia en los baños, en los vestidores donde las modelos se cambian de ropa y en la escalera. "Sabes cuándo estás usando el baño", dijo.

María buscó voluntariamente y consintió en trabajar en un estudio de webcam. Sin embargo, no dio su consentimiento a algunas de las actuaciones que la dirección del estudio la obligó a realizar.

Un espectador quería que representara una violación, y no me gustó pero necesitaba las fichas. Otros me piden que haga cosas con [fluidos corporales]. Normalmente, si un cliente quiere algo que yo no quiero, simplemente le digo 'no' y se va de mi sala de chat. Pero los propietarios me acosaban constantemente y entraban en mi sala [cuando me veían decir que no a las peticiones de los clientes]. Y las plataformas sólo nos dejan denunciar a los usuarios abusivos. En cuanto a la violencia por parte del estudio, no hay forma de denunciarlo.<sup>4</sup>

Trabajando en colaboración con dos organizaciones lideradas por trabajadoras sexuales en Colombia, las investigadoras de Human Rights Watch pasaron 18 meses investigando las violaciones de los derechos laborales y las denuncias de explotación sexual en estudios de webcam de Bogotá, Cali, Medellín y Palmira. En entrevistas con Human Rights

---

<sup>3</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>4</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

Watch, personas que trabajan en esta industria denunciaron una serie de abusos en los estudios a los que también contribuyen políticas y prácticas de las plataformas multinacionales de webcam para adultos.

La investigación incluyó entrevistas presenciales con 55 modelos webcam que trabajan en estudios, autoridades colombianas de seis ministerios del gobierno, funcionarios del Departamento de Estado de EE.UU. y expertos en la lucha contra la trata, así como un estudio sobre las políticas y protocolos de BongaCams, Chaturbate, LiveJasmin y Stripchat, cuatro de las plataformas de webcam más utilizadas por las personas entrevistadas. Se contactó con todas las plataformas mencionadas en este informe para recabar sus comentarios. En el Apéndice I se incluyen como parte de este informe las respuestas para las que Human Rights Watch obtuvo autorización por parte de dichas plataformas.

El modelaje webcam se sitúa en la intersección del trabajo feminizado, el estigma del trabajo sexual, la economía informal y la economía informal de plataformas. Esta combinación la convierte en el lugar donde múltiples formas de explotación laboral pueden ocurrir con facilidad. En gran parte del mundo la industria del modelaje webcam no está regulada y las plataformas de cámaras web tienen un inmenso poder sobre qué contenidos se emiten y quién los emite.<sup>5</sup> El trabajo sexual está despenalizado en Colombia, pero en el activismo por los derechos de las personas trabajadoras sexuales ha aumentado la demanda por más estudios, incidencia y reforma en la industria del modelaje webcam. Hasta ahora, la mayoría de los esfuerzos de reforma se han centrado en los propios estudios, que varían en tamaño y estructura: desde pequeños apartamentos gestionados por particulares hasta grandes y complejas empresas. Las plataformas, por su parte, han fracasado en gran medida a la hora de desarrollar suficientes protocolos de debida diligencia relacionados con la salud laboral, la seguridad, el saneamiento y las condiciones de trabajo de los estudios con los que trabajan.

---

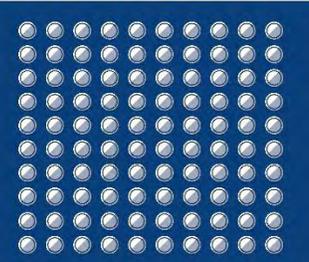
<sup>5</sup> Stegeman, H. M. (2024), *Regulating and representing camming: Strict limits on acceptable content on webcam sex platforms*. *New Media & Society*, 26(1), 329-345. <https://doi.org/10.1177/14614448211059117> (accedido 22 de noviembre de 2024).

# Ganancias reales de las modelos de estudios webcam

## Explotación en la industria de las webcams para adultos en Colombia



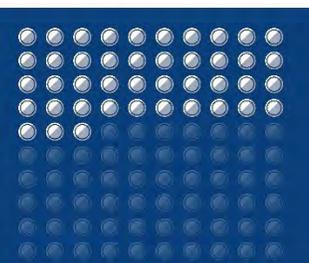
Las modelos de webcam actúan en **plataformas multinacionales para adultos** de todo el mundo



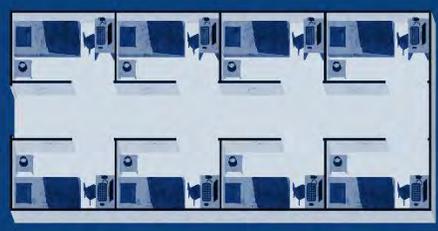
Los clientes **compran fichas o créditos** para ver y charlar con las modelos



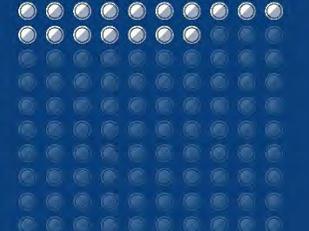
Colombia cuenta **con miles de estudios de webcam** donde las modelos graban contenidos



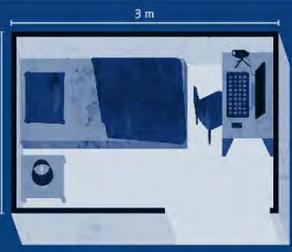
Las **plataformas se quedan con el 50-65%** de lo que pagan los clientes



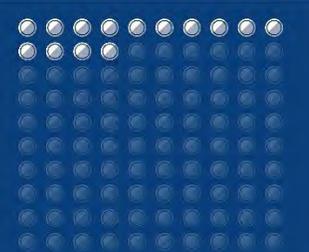
Muchos **estudios** en Colombia tienen varias salas o cubículos "supervisados" por la dirección



Las modelos entrevistadas informan que **los estudios en Colombia se quedan con el 35-70%** de lo que paga la plataforma



El tamaño de **los cubículos** oscila entre 1 x 0,5 m y 5 x 5 m



Los estudios también **cobran a las modelos los artículos** de limpieza, las pausas para ir al baño y el agua potable usada en sus cubículos

Muchas modelos de webcam que trabajan en estudios colombianos afirman **cobrar solo una pequeña fracción** de lo que los clientes pagan por verlas

**Fuente de los porcentajes de la plataforma:** Bleakley, Paul. (2014). "500 Tokens to Go Private": Camgirls, Cybersex and Feminist Entrepreneurship. *Sexuality & Culture*. 18. 892-910. [10.1007/s12119-014-9228-3](https://doi.org/10.1007/s12119-014-9228-3); van Doorn, N., & Velthuis, O. (2018). A good hustle: the moral economy of market competition in adult webcam modeling. *Journal of Cultural Economy*, 11(3), 177-192. <https://doi.org/10.1080/17530350.2018.1446183> (accessed November 25, 2024).

**Fuente de los porcentajes del estudio:** Entrevistas de Human Rights Watch a 50 modelos webcam en Colombia.

## Condiciones insalubres e infecciones

Las modelos trabajan turnos de hasta 24 horas en espacios pequeños y reducidos, algunos sin ventanas ni ventilación adecuada. En Bogotá, Cali, Medellín y Palmira, todas las modelos webcam entrevistadas por Human Rights Watch informaron de condiciones de salubridad extremadamente deficientes en al menos un estudio en el que habían estado empleadas en esa ciudad. Las trabajadoras relataron encontrarse con pelos, comida y basura sobre las camas; infestaciones de chinches y cucarachas; sangre, semen, vómitos, heces, leche materna y otros fluidos corporales sobre la cama, la silla, el teclado, el mouse, el suelo y/o las paredes; sábanas y almohadas manchadas de aceite y maquillaje; preservativos usados, lencería, envoltorios de comida y vasos sucios sobre el escritorio, el suelo y/o la cama; y equipos de webcam que no habían sido esterilizados antes de comenzar su turno.

La mayoría de las modelos trabajaban en estudios sin personal de limpieza y algunos estudios cobran a las modelos el jabón, el desinfectante y los pañuelos de papel, a pesar de exigirles que limpien ellas mismas el estudio.

Varias personas informaron de brotes de erupciones cutáneas e infecciones entre quienes trabajaaban debido a las condiciones insalubres y a las "multas" impuestas por la administración por faltar a los turnos a causa de enfermedades provocadas por estos brotes. Las trabajadoras también dijeron a Human Rights Watch que estas condiciones contrastaban fuertemente con lo que les habían descrito durante el proceso de contratación. Una mujer transgénero de 23 años que trabajaba en un estudio de Cali dijo: "Utilizaron fotos falsas en las redes sociales para publicitar el estudio, pero cuando llegas allí, te das cuenta de que no es cierto en absoluto."<sup>6</sup>

## La falta de transparencia conduce a la explotación

Al igual que María, una asombrosa cifra de 49 de las 50 modelos dijeron a las investigadoras de Human Rights Watch que nunca habían visto ni firmado las Condiciones de servicio de ninguna plataforma en la que han transmitido. La mayoría dijo que el estudio creó su cuenta por ellas, lo que creían que incluía "aceptar" las Condiciones del servicio en su nombre. En muchos de estos casos, esta falta de consentimiento informado

---

<sup>6</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Cali, octubre de 2023.

dejó a las modelos sin la información esencial que necesitaban para asegurarse de que se les pagaba justamente y de que podían tomar decisiones eficaces sobre sus horas de trabajo, descansos y qué solicitudes de clientes aceptar. En algunos casos, esto condujo al robo de salarios, la coacción, la explotación sexual y la explotación laboral.

Varias modelos habían sido informadas por los empleadores de sus estudios de que decir que no a una solicitud de un cliente o tomarse un descanso, incluso para beber agua, repercutiría en sus ingresos o provocaría la desactivación automática de su cuenta. Pocas modelos entrevistadas por Human Rights Watch dijeron comprender cómo el hecho de tomarse un descanso o decir que no a la petición de un cliente repercutía en la cantidad de visitas a sus páginas web, ni si este proceso estaba totalmente automatizado o implicaba cierto grado de decisión humana. Tres de las cuatro plataformas analizadas por Human Rights Watch (BongaCams, LiveJasmin y Stripchat) han publicado políticas que detallan límites estrictos sobre el tiempo que las modelos pueden estar alejadas de la pantalla, que van desde la tolerancia cero para el tiempo alejada de la pantalla hasta los 15 minutos si una modelo pone antes un mensaje de ausencia. En un correo electrónico enviado a Human Rights Watch, adjunto a este informe, Chaturbate afirmó tener una política de 30 minutos fuera de la pantalla. Human Rights Watch no pudo localizar esta política y Chaturbate no proporcionó una copia de la misma cuando Human Rights Watch solicitó revisarla. Ninguna de las políticas o protocolos de estas cuatro empresas parece proteger el derecho de las modelos a tomarse descansos adecuados durante su turno. Además, aunque parte de esta información está disponible en español, a ninguna de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch se le había proporcionado esta información al comenzar a trabajar en un estudio, y ninguna plataforma exige a los estudios que informen a las modelos sobre los descansos y las normas fuera de la pantalla, como una cuestión de política.

Muchas modelos entrevistadas por Human Rights watch también temían que la decisión de cortar su transmisión estuviera automatizada y no entendían los procesos de apelación. Ninguna plataforma analizada por Human Rights Watch dispone públicamente de información relacionada con el uso de la automatización para cortar una transmisión, resolver un desacuerdo entre una modelo y un cliente, y suspender o prohibir una cuenta. En comunicaciones con Human Rights Watch, anexas a este informe, BongaCams confirmó el uso de herramientas de automatización e Inteligencia Artificial (IA) para monitorear las transmisiones en busca de modelos que hayan salido de la vista de la cámara, mientras

que Chaturbate afirmó que se trataba de una decisión manual tomada por un integrante del equipo. En su respuesta por escrito a Human Rights Watch, adjunta a este informe, Stripchat no respondió a nuestras preguntas relacionadas con las modelos que se toman descansos y el uso de la automatización para cortar una emisión si las modelos abandonan la vista de la cámara, pero en general respondió "En Stripchat, la seguridad y el bienestar de sus modelos son prioritarios a través de una serie de medidas diseñadas para protegerlas de cualquier daño." Livejasmin declinó dar una respuesta oficial.

Como resultado de que las plataformas aparentemente imponen límites automatizados a la emisión cuando una modelo está fuera de la vista de la cámara, de que no comunican claramente estos límites a las modelos de estudio y de la consiguiente falta de comprensión de las modelos respecto a cómo sus acciones repercuten en sus clasificaciones y sus ingresos, muchas modelos de estudio con las que habló Human Rights Watch se abstuvieron de tomarse descansos en el trabajo, por miedo a perder el acceso a sus cuentas y sus ingresos. Las personas entrevistadas dijeron a Human Rights Watch que los administradores de los estudios utilizan la amenaza de una disminución de visitas a sus páginas o de prohibiciones de acceso a las cuentas (supuestamente un riesgo asociado a tomarse un descanso o a denegar la solicitud de un cliente) para ejercer una intensa presión sobre las modelos. Algunas modelos declararon haber sido presionadas por los estudios para retransmitir durante 18 horas sin descanso. Muchas habían sido presionadas, amenazadas o coaccionadas para realizar actuaciones sexuales que consideraban degradantes, traumatizantes o físicamente dolorosas.

## **“Cuentas recicladas” permiten la contratación de niñas, niños y adolescentes**

La mayoría de las modelos entrevistadas dijeron a las investigadoras que los estudios no les permitían "llevarse su cuenta consigo" cuando dejaban de trabajar en un estudio, lo que les obligaba a empezar "de cero" en una nueva cuenta. Para muchas trabajadoras, ésta es una barrera financiera y logística insuperable que las mantiene trabajando en estudios en condiciones de explotación, en lugar de hacerlo desde casa, donde pueden controlar mejor sus horarios y condiciones de trabajo y conservar una mayor parte del dinero que ganan. La investigación de Human Rights Watch indica que cuando los estudios se niegan a ceder el control de las cuentas de las modelos webcam adultas que han dado su consentimiento a dichas personas, a menudo es para poder "asignar" a una

nueva modelo a esa cuenta. Esto permite a los estudios eludir algunos requisitos de verificación de identidad, eliminar el costo y la logística de reconstruir la base de clientes y el número de visitas a la página, y ganar dinero inmediatamente con una nueva modelo a través de lo que las modelos entrevistadas llaman una "cuenta reciclada."

La investigación de Human Right Watch indica que las "cuentas recicladas" son una táctica clave que los estudios pueden utilizar para contratar a niñas, niños y adolescentes y contribuir a la producción de material de abuso sexual infantil (CSAM, por sus siglas en inglés). Todas las modelos entrevistadas por Human Rights Watch eran adultas, pero varias dijeron que empezaron a trabajar en estudios cuando tenían entre 13 y 17 años. Mientras que algunas utilizaban documentos de identidad falsos, otras afirmaron que el estudio que las contrató eludió por completo los requisitos de verificación de edad de la plataforma haciéndolas transmitir desde una cuenta registrada a nombre de una modelo adulta que había abandonado el estudio recientemente. De este modo, una preocupación clave de las modelos adultas que dan su consentimiento –la imposibilidad de llevarse consigo sus cuentas cuando abandonan un estudio– también puede facilitar la posible creación de CSAM.

El sistema se sustenta en las políticas de las plataformas, que privilegian a los titulares de las cuentas de los estudios sobre las modelos que transmiten desde esos estudios. Las políticas de las plataformas a menudo protegen el control de los titulares de las cuentas de los estudios sobre las cuentas de las modelos registradas en el estudio y no responden con prontitud a las modelos que se ponen en contacto con ellos para solicitar ayuda para cerrar o transferir sus cuentas. Al ignorar las peticiones de las modelos adultas para que se hagan cargo de sus propias cuentas, las plataformas están facilitando la creación potencial de CSAM.

## **Necesidad urgente de debida diligencia de las plataformas**

Negar que el trabajo sexual es un trabajo y que las personas trabajadoras sexuales merecen las mismas protecciones laborales que todos los trabajadores en virtud de la legislación internacional sobre derechos humanos tiene muchas consecuencias. Una de estas consecuencias es que la explotación que tiene lugar en los estudios de webcam ha sido en gran parte ignorada por el creciente movimiento global que denuncia la falta de salvaguardias laborales, protecciones en el trabajo en los mercados globales y que exige la

debida diligencia en la cadena de suministro. Las plataformas de webcam para adultos han permanecido en gran medida inmunes al reproche por su participación directa en la explotación de los trabajadores de los estudios de webcam y por permitirla. Este informe analiza las formas en que estas plataformas están causando y contribuyendo a abusos de los derechos humanos en los estudios, en violación de sus responsabilidades en virtud de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

En colaboración con las organizaciones aliadas para este informe, Human Rights Watch identificó las medidas concretas que las plataformas deberían adoptar para poner fin a los abusos, entre ellas:

- Desarrollar normas de salud y seguridad en el trabajo y protocolos para el caso de incumplimiento para los titulares de cuentas de estudio de conformidad con las normas internacionales y colombianas;
- Realizar inspecciones periódicas de todos los estudios con cuentas de estudio registradas;
- Prohibir a los propietarios, directivos, monitores y demás personal de los estudios que coaccionen a las modelos para que realicen actos sexuales específicos, incluido consentir a nombre de una modelo para realizar cualquier tipo actuación;
- Implementar una función de "pausa" o "descanso" que garantice el derecho de las modelos a un descanso adecuado en cada turno y pagar a las modelos al menos el salario mínimo por este tiempo;
- Garantizar respuestas puntuales y completas por parte de los empleados de plataformas a las solicitudes presentadas por las modelos para cerrar o transferir su cuenta;
- Establecer como cuestión de política el derecho de las modelos a exportar o transferir su cuenta de un estudio por cualquier motivo, y eliminar el lenguaje en los términos y condiciones que podrían prohibir a las modelos exportar o transferir su cuenta, así como barreras técnicas que podrían tener dicho efecto;
- Establezca un mecanismo de denuncia confidencial para que las modelos puedan denunciar los abusos en el lugar de trabajo, incluidos los relacionados con la salud, el saneamiento, la coacción, los derechos de imagen o posible CSAM, para el que no se requiera información de inicio de sesión en la cuenta y al que las modelos puedan acceder fuera de los estudios;

- Investigar y poner fin a las asociaciones con estudios que "reciclen" cuentas, asegurándose de que las modelos actualmente afiliadas a una cuenta de estudio puedan transferir sus cuentas a otros estudios o trabajar de forma independiente;
- Asegurar que las modelos de estudio reciben información sucinta y accesible en los idiomas locales pertinentes sobre el impacto que tienen las calificaciones de los clientes (ratings) y las pausas de transmisión en el número de visitas a la página, la desactivación de cuentas y el uso de automatización.

*El modelaje webcam es un trabajo y las personas que trabajan como modelos webcam tienen derechos laborales según las normas internacionales y colombianas. Human Rights Watch solicita a las organizaciones, periodistas y otras personas que se abstengan de reproducir o citar en su totalidad o en parte las historias y citas relacionadas con la explotación sexual de las personas entrevistadas en este informe de una manera que las pueda poner en riesgo, incluido el riesgo de estigmatización.*

## Terminología

Las personas trabajadoras sexuales incluyen a personas de todas las orientaciones sexuales, identidades de género y expresiones de género que tengan 18 años o más y que reciban dinero o bienes a cambio de servicios sexuales consentidos, ya sea de forma regular u ocasional.<sup>7</sup>

Aunque no todas las modelos de webcam se identifican como personas trabajadoras sexuales, el modelaje de webcam para adultos se entiende ampliamente como una forma de trabajo sexual mediado digitalmente.<sup>8</sup> Las modelos transmiten actuaciones adultas para espectadores que pagan a través de salas de chat y video en plataformas de Internet. En este informe, el término "plataforma" se refiere a las plataformas de webcam para adultos en las que se transmiten estas actuaciones.

Human Rights Watch ha realizado investigaciones sobre el trabajo sexual en distintos lugares del mundo, incluyendo Camboya,<sup>9</sup> China,<sup>10</sup> Grecia,<sup>11</sup> Irlanda,<sup>12</sup> Sudáfrica,<sup>13</sup> España,

---

<sup>7</sup> ACNUDH, "Guía sobre los derechos humanos de las trabajadoras sexuales", marzo de 2024, <https://www.ohchr.org/sites/default/files/2024-03/2024-march-sex-work-guide-un-report-short.pdf> (consultado noviembre 22 de 2024).

<sup>8</sup> Angela Jones, *Camming: Money, Power, and Pleasure in the Sex Work Industry* (Nueva York: NYU Press, 2020).

<sup>9</sup> Human Rights Watch, *Off the Streets: Arbitrary Detention and Other Abuses against Sex Workers in Cambodia*, julio de 2010, <https://www.hrw.org/report/2010/07/19/streets/arbitrary-detention-and-other-abuses-against-sex-workers-cambodia>.

<sup>10</sup> Human Rights Watch, *Swept Away: Abuses Against Sex Workers in China*, mayo de 2013, <https://www.hrw.org/report/2013/05/14/swept-away/abuses-against-sex-workers-china>.

<sup>11</sup> "Greece: Police Abusing Marginalized People," comunicado de prensa de Human Rights Watch, 6 de mayo de 2015, <https://www.hrw.org/news/2015/05/06/greece-police-abusing-marginalized-people>.

<sup>12</sup> "Decriminalizing Sex Work Would be Ireland's Next Opportunity to Choose Equality," comunicado de prensa de Human Rights Watch, 26 de junio de 2023, <https://www.hrw.org/news/2023/06/26/decriminalizing-sex-work-would-be-irelands-next-opportunity-choose-equality>, Erin Kilbride, *The Irish Independent*, 23 de junio de 2023, <https://www.independent.ie/opinion/comment/erin-kilbride-decriminalising-sex-work-would-be-irelands-next-opportunity-to-choose-equality/a1136285352.html>.

<sup>13</sup> Human Rights Watch, *Why Sex Work Should be Decriminalized in South Africa*, agosto de 2019, <https://www.hrw.org/report/2019/08/07/why-sex-work-should-be-decriminalised-south-africa>.

<sup>14</sup><sup>15</sup> Tanzania,<sup>16</sup> y Estados Unidos.<sup>17</sup> Esta investigación incluyó amplias consultas con personas trabajadoras sexuales, defensores de los derechos de las personas trabajadoras sexuales, organizaciones de lucha contra la trata y otras expertas y expertos. Esta investigación ha contribuido a la política de Human Rights Watch sobre el trabajo sexual, incluido el lenguaje utilizado para hablar de trabajo sexual, la trata con fines de explotación sexual y el consentimiento.

El lenguaje estigmatizador, condescendiente y deshumanizador – incluidas frases como "mujer prostituida" – está directamente vinculado a varias formas de violencia, incluida la violencia contra las mujeres y las niñas, en parte porque dicho lenguaje normaliza esa violencia. Los análisis de Human Rights Watch de la legislación de varios países revelaron que términos como "prostitución" y "persona prostituida" crean una seria ambigüedad legal que pone a grupos ya marginados en riesgo de sufrir más violencia.<sup>18</sup> El término "prostituta", salvo en los casos en que es reivindicado explícitamente por las comunidades afectadas, connota criminalidad y sugiere discursivamente que las personas trabajadoras sexuales son merecedoras de castigo.<sup>19</sup> Las comunidades afectadas y muchas defensoras y defensores de los derechos humanos de las mujeres han rechazado ampliamente estos términos debido a la forma en que contribuyen a la estigmatización y

---

<sup>14</sup> "Carta de Human Rights Watch al Congreso de Diputados España por Proposición de Ley sobre Proxenetismo", comunicado de prensa de Human Rights Watch, 6 de abril de 2023, <https://www.hrw.org/es/news/2023/04/06/carta-de-human-rights-watch-al-congreso-de-diputados-espana-por-proposicion-de-ley>

<sup>15</sup> "España debate peligrosa ley sobre trabajo sexual," nuevo comunicado de Human Rights Watch, 26 de enero de 2023, <https://www.hrw.org/es/news/2023/01/26/espana-debate-peligrosa-ley-sobre-trabajo-sexual>

<sup>16</sup> Human Rights Watch, "Treat Us Like Human Beings" Discrimination against Sex Workers, Sexual and Gender Minorities, and People Who Use Drugs in Tanzania, junio de 2013, <https://www.hrw.org/report/2013/06/18/treat-us-human-beings/discrimination-against-sex-workers-sexual-and-gender>.

<sup>17</sup> "Why We've Filed a Lawsuit Against a US Federal Law Targeting Sex Workers", nuevo comunicado de Human Rights Watch, 29 de junio de 2018, <https://www.hrw.org/news/2018/06/29/why-weve-filed-lawsuit-against-us-federal-law-targeting-sex-workers>.

<sup>18</sup> Anexo A, Carta de Human Rights Watch a la Sra. Reem Alsalem, Relatora Especial de la ONU sobre la violencia contra las mujeres y las niñas, 12 de enero de 2014, [https://www.hrw.org/sites/default/files/media\\_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%275%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution\\_01.31.2024.pdf](https://www.hrw.org/sites/default/files/media_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%275%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution_01.31.2024.pdf); "Decriminalizing Sex Work Would be Ireland's Next Opportunity to Choose Equality", comunicado de prensa de Human Rights Watch, 26 de junio de 2023, <https://www.hrw.org/news/2023/06/26/decriminalizing-sex-work-would-be-irelands-next-opportunity-choose-equality>, Erin Kilbride, *The Irish Independent*, 23 de junio de 2023, <https://www.independent.ie/opinion/comment/erin-kilbride-decriminalising-sex-work-would-be-irelands-next-opportunity-to-choose-equality/a1136285352.html>.

<sup>19</sup> Anexo A, Carta de Human Rights Watch a la Sra. Reem Alsalem, Relatora Especial de la ONU sobre la violencia contra las mujeres y las niñas, 12 de enero de 2014, [https://www.hrw.org/sites/default/files/media\\_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%275%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution\\_01.31.2024.pdf](https://www.hrw.org/sites/default/files/media_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%275%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution_01.31.2024.pdf), (consultado el 25 de noviembre de 2024).

deshumanización de las mujeres, niñas, personas queer, migrantes y grupos racializados marginados social y económicamente.

Un artículo publicado en 2017 en el *Journal of Sex Research* revisó "las crecientes pruebas de la estigmatización vinculada a la ocupación de las trabajadoras sexuales" y concluyó que la estigmatización "desempeña un papel en el fomento de un entorno en el que la falta de respeto, la devaluación e incluso la violencia son respuestas aceptables."<sup>20</sup> Por ello, este informe sólo utiliza las palabras "prostituida" y "prostitución" cuando cita de manera textual una ley, una política o una decisión judicial.

*La Guía sobre los derechos humanos de las personas trabajadoras sexuales* – publicada conjuntamente por personas expertas de la ONU – afirma que "el trabajo sexual es el sexo consentido entre adultos, que adopta muchas formas y varía entre y dentro de los países y las comunidades, pero no incluye los actos no consentidos". La capacidad de las personas trabajadoras sexuales para dar, recibir y retirar su consentimiento es fundamental para sus derechos como mujeres, personas queer y trabajadoras.

## Nota de traducción

Este informe fue redactado originalmente en inglés. La traducción al español ha intentado ocupar un lenguaje inclusivo que refleje que el trabajo sexual lo realizan personas de distintos sexos, géneros, orientaciones sexuales e identidades de género. Tomando en cuenta las limitaciones que se derivan de que en la lengua española los sustantivos y adjetivos son de género masculino y género femenino, se han tomado siguiente decisiones de traducción:

1. Sex workers: Se utiliza a lo largo del informe "Personas trabajadoras sexuales"
2. Webcam models: Por una cuestión de estilo, se utiliza "las modelos webcam" como una abreviación de "las personas modelos webcam"
3. Workers/employees: Se utiliza indistintamente las trabajadoras, las empleadas, los trabajadores, los empleados.
4. Interviewed people or interviewees: Se utiliza personas entrevistadas

---

<sup>20</sup> Celia Benoit et al., "Prostitution Stigma and Its Effect on the Working Conditions, Personal Lives, and Health of Sex Workers" *The Journal of Sex Research*, 55(4-5), (2018), pp. 457-471, <https://doi.org/10.1080/00224499.2017.1393652>

## Metodología

Human Rights Watch se asoció con las organizaciones colombianas de trabajadoras sexuales Corporación Calle 7 Colombia y La Liga de Salud Trans para el diseño, la estrategia y la ejecución de esta investigación. La metodología se diseñó para centrar la experiencia de las personas trabajadoras sexuales en la investigación y el tratamiento tanto de los abusos laborales como de la explotación sexual.

En dos viajes de investigación, en octubre de 2023 y febrero de 2024, Human Rights Watch realizó 55 entrevistas a modelos webcam utilizando una metodología de entrevista semiestructurada y un cuestionario de encuesta.

Los viajes de investigación se realizaron conjuntamente entre Human Rights Watch y la Corporación Calle 7 Colombia o La Liga de Salud Trans, en función de la red de cada organización en las ciudades visitadas. Las entrevistas siguieron la estructura de una encuesta elaborada conjuntamente por Human Rights Watch, la Corporación Calle 7 Colombia y La Liga de Salud Trans. La encuesta fue revisada por una consultora académica, la Dra. Rachel Stuart, *Senior Lecturer* de Criminología y Desviación de la Universidad Brunel de Londres, con experiencia en plataformas webcam.

Human Rights Watch elaboró una muestra intencionada para recabar información de un conjunto diverso de modelos webcam de todo el país. Las investigadoras visitaron Bogotá, Cali, Medellín y Palmira para entrevistar a modelos webcam. Las entrevistadas fueron identificadas a través de las redes de la Corporación Calle 7 Colombia o La Liga de Salud Trans o nos fueron remitidas por compañeras de ellas. Las personas entrevistadas tenían entre 19 y 53 años y entre ellas había 10 hombres cisgénero, 26 mujeres transgénero, 14 mujeres cisgénero y cinco personas no binarias, cuatro de las cuales también se identificaban como hombres transgénero. Para preservar la seguridad de las personas entrevistadas, Human Rights Watch no les pidió los nombres de los estudios concretos en los que trabajaban.<sup>21</sup> Sin embargo, otros detalles obtenidos en las entrevistas, incluidas

---

<sup>21</sup> Tres personas entrevistadas en Medellín relataron condiciones laborales positivas en un estudio específico y quisieron contarles a las investigadoras de Human Rights Watch el nombre de este estudio, con la esperanza de alentar a otros estudios a aprender de sus prácticas. Esta información está archivada en Human Rights Watch, pero el nombre del estudio no se menciona en este informe.

las descripciones de la distribución y estructura de los estudios, su ubicación general y las prácticas de gestión, permiten a Human Rights Watch inferir que las entrevistas abarcaron las condiciones en docenas de estudios específicos. La muestra también es diversa en cuanto a la procedencia de las modelos webcam, ya que las personas entrevistadas citaron numerosas vías por las que llegaron a su trabajo. Los niveles educativos iban desde la educación primaria hasta personas con experiencia en estudios de posgrado.

Las trabajadoras que entrevistamos no constituyen una muestra representativa de las modelos webcam de Colombia. Más bien, la muestra se diseñó para obtener información de una selección diversa de modelos webcam. En consecuencia, cualquier referencia en este informe al número de personas entrevistadas que hablaron de un tema o preocupación en particular sólo refleja la incidencia de esa experiencia entre las que entrevistamos. Aunque no se trata de una muestra representativa, las cifras presentadas en este informe y las historias compartidas con nosotros pueden sugerir que las experiencias son comunes entre una serie de trabajadores del sector que trabajan para estudios similares en Colombia.

La encuesta se realizó verbalmente en español con una intérprete. Las investigadoras precedieron todas las entrevistas con una explicación detallada del consentimiento informado para asegurarse que las personas entrevistadas comprendían la naturaleza y el propósito de la entrevista, así como los antecedentes, la experiencia y las identidades de las investigadoras de Human Rights Watch y de la intérprete con las que estaban hablando. El equipo informó a todas las personas entrevistadas acerca del próximo informe de Human Rights Watch sobre el tema de los abusos laborales y la explotación sexual en los estudios de webcam colombianos y obtuvo el consentimiento de todas las personas entrevistadas para participar en la encuesta.

Las entrevistas no se grabaron en dispositivos de audio o video. Sólo se les identificó con un número de participante en la parte superior de la encuesta. A cada persona entrevistada se le mostró el papel de la encuesta y el número para confirmar que se sentía cómoda con la práctica de identificación. Las encuestas se introdujeron en una hoja de cálculo de datos en un computador portátil propiedad de Human Rights Watch. Los nombres de las personas entrevistadas no se registraron ni en la copia en papel ni en la hoja de cálculo.

Se hizo todo lo posible por atenerse a las normas de mejores prácticas para la investigación ética y la documentación de la violencia sexual, incluidos todos los esfuerzos por evitar la retraumatización de sobrevivientes de dicha violencia. En consonancia con las mejores prácticas y las normas de la investigación dirigida por trabajadoras sexuales, en las preguntas iniciales de la encuesta se preguntó a las entrevistadas sobre las palabras y frases que utilizaban para describirse a sí mismas y a su trabajo (es decir, trabajo sexual, modelo de webcam, modelo, etc.) y las investigadoras utilizaron estas palabras específicas durante el resto de cada entrevista. También se instó a las entrevistadas a informar a Human Rights Watch si las palabras, frases o conceptos utilizados en la entrevista no coincidían con su experiencia. Se dijo a las personas entrevistadas que podían detener o pausar la entrevista en cualquier momento, negarse a responder a cualquier pregunta diciendo "siguiente" y saltarse cualquier pregunta que consideraran irrelevante.

De las 55 personas entrevistadas, cinco no completaron la encuesta. El informe, en varias ocasiones, hace referencia a cuántos modelos respondieron a una pregunta determinada. Dos de las 55 entrevistadas no habían trabajado en un estudio de webcam, que era el objeto de esta investigación, por lo que no completaron la encuesta verbal. En su lugar, las investigadoras hablaron con ellas sobre su experiencia haciendo webcam desde casa. Una de estas personas había trabajado como monitor en un estudio y proporcionó información sobre su trabajo en esa función. Una persona mayor prefirió contar a las investigadoras sus experiencias relacionadas con el trabajo sexual en la calle y su activismo, y no completar el relato. Las investigadoras de Human Rights Watch interrumpieron una entrevista debido al riesgo percibido de retraumatización cuando una entrevistada reveló que había sido sobreviviente de trata infantil. Aunque la experiencia ocurrió hace más de una década, la entrevistada pidió contar la historia en lugar de completar la encuesta. La quinta persona que no completó la encuesta tuvo que marcharse antes por falta de tiempo.

Human Rights Watch envió cartas de solicitud de información a todas las plataformas mencionadas en este informe, BongaCams, Chaturbate, LiveJasmin y Stripchat. BongaCams, Chaturbate y Stripchat proporcionaron respuestas por escrito que se adjuntan a este informe. LiveJasmin declinó proporcionar una respuesta oficial.

## Diversidad y limitaciones étnicas y geográficas

Las consultas con trabajadoras sexuales en la fase de delimitación del alcance de este proyecto (julio de 2023) indicaron que una prioridad clave del movimiento por los derechos de las trabajadoras sexuales en Colombia es aumentar su capacidad para llevar a cabo actividades de divulgación con trabajadoras sexuales rurales e indígenas, principalmente sobre derechos, seguridad y acceso a la justicia. Aunque investigar la explotación sexual y los abusos contra las personas trabajadoras sexuales en las zonas rurales de Colombia plantea riesgos para las propias comunidades, el hecho de centrarse en los estudios de webcam de zonas más urbanas presentó la posibilidad de diversificar el origen geográfico de las personas entrevistadas. Muchos modelos webcam rurales se trasladan a zonas más urbanas debido a la escasa conectividad a Internet y a las deficientes infraestructuras de las comunidades más pequeñas y remotas. Otras emigran para tener una mayor oferta de estudios en los que trabajar: en una zona remota puede haber sólo uno o dos estudios, lo que significa que las trabajadoras tienen menos influencia para buscar mejores condiciones.

Al centrarse en los estudios de webcam, Human Rights Watch pudo entrevistar a personas trabajadoras sexuales y sobrevivientes de la trata con fines de explotación sexual de varias partes del país, mitigando al mismo tiempo el riesgo de exposición a grupos armados y otros actores.

Muchas participantes respondieron ninguno cuando se les pidió que eligieran entre las siguientes identidades étnicas y raciales: Indígena, Gitano o Rrom, Negro, Raizal, Palenquero, Ninguno, Otro. Algunos de estos participantes se refirieron posteriormente a experiencias relacionadas con su raza o etnia, como la discriminación racial en un estudio o un recuerdo de su infancia con una familia indígena. Cuando el tiempo lo permitía, las investigadoras volvían a la pregunta demográfica original una vez más, para confirmar que la persona participante quería mantener "ninguno" como respuesta. La mayoría lo hizo. Por respeto a la autoidentificación de las personas trabajadoras sexuales, las investigadoras no presionaron a las entrevistadas para que cambiaran sus respuestas para reflejar una identidad racial o indígena, pero es importante señalar que la información demográfica racial y étnica es más compleja de lo que indican los datos.

## Este informe no incluye

### *Existencia o prevalencia del abuso en plataformas específicas*

El objetivo del informe es documentar los abusos que se producen en los estudios y demostrar las formas en que las plataformas contribuyen a estos abusos y tienen la responsabilidad de abordarlos. Este informe no investiga la existencia o prevalencia de formas específicas de material abusivo, prohibido o ilegal que se retransmita en un momento dado en plataformas individuales. Este informe no aborda la presencia o prevalencia de CSAM en plataformas específicas de cámaras web o en la industria en general. La metodología se diseñó para investigar cómo llegan las modelos webcam colombianas a trabajar en los estudios y qué abusos laborales sufren. En este proceso, las investigadoras descubrieron que los estudios "reciclan" las cuentas de algunas modelos y eluden el sistema de verificación de la edad, lo que posibilita un sistema que puede utilizarse para emplear a niñas, niños y adolescentes como modelos utilizando esas cuentas. Este informe, por tanto, investiga el "cómo" de la transmisión de CSAM en directo.

### *Análisis en profundidad de la propiedad intelectual*

Los derechos de propiedad intelectual de las personas que crean contenidos en las plataformas webcam son de inmensa importancia para sus derechos como trabajadores y para su capacidad de crear un producto económicamente viable que les permita "independizarse" y trabajar desde casa con mejores condiciones, mejores horarios y mejor remuneración. Esta investigación no incluye un análisis detallado de las ramificaciones jurídicas o sociales de los debates en curso sobre los derechos de propiedad de quienes hacen modelaje webcam. Aunque analiza las formas en que los debates existentes sobre la privacidad de los datos se aplican a las modelos webcam, este análisis se centra principalmente en las formas en que las políticas y prácticas de las plataformas pueden estar contribuyendo a abusos de los derechos humanos al no permitir a las modelos llevarse consigo sus cuentas cuando abandonan un estudio ni informarles adecuadamente, en el idioma local, en forma clara y accesibles, cómo se recopilan y almacenan sus datos.

## I. Antecedentes

La webcam para adultos es una industria mundial multimillonaria en la que los artistas, también conocidos como modelos webcam, transmiten en línea actuaciones a cambio de una remuneración o propinas.<sup>22</sup> Dependiendo de la plataforma, las modelos pueden realizar actuaciones para varios espectadores a la vez o para clientes individuales. Los clientes compran fichas o créditos para ver y conversar en un chat con las modelos, cuyas actuaciones pueden incluir contenido sexual y desnudos, aunque no siempre. En la mayoría de las plataformas las modelos fijan el precio (en fichas o créditos) de sus actuaciones o chats y se les paga un porcentaje del precio de la ficha.<sup>23</sup> Estudios académicos de 2014 y 2017 descubrieron que las plataformas de cámaras web retenían entre el 50 y el 65 por ciento de los ingresos generados por las modelos webcam.<sup>24</sup> En teoría, esto es a cambio de alojar la actuación, proporcionar espectadores y mediar en las transacciones financieras entre clientes y modelos.

La webcam para adultos ha proporcionado oportunidades de generación de ingresos a un amplio abanico de grupos con bajos ingresos y socialmente marginados y a personas con acceso restringido a la esfera pública, incluyendo, entre otros, a personas con discapacidades y con movilidad limitada, personas inmunodeprimidas, sin acceso a transporte público o privado, familias monoparentales, grupos racializados y personas queer.<sup>25</sup> Al mismo tiempo, la industria webcam ha expuesto a sus trabajadores a nuevas y complejas formas de explotación en un mercado digital y en gran medida no regulado. Como explicó una investigadora:

La webcam ofrece toda la inseguridad y precariedad de otras formas de trabajo sexual, pero con la desventaja añadida de una entidad corporativa que se queda con la mayor parte de los ingresos generados por la artista.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Angela Jones, *Camming: Money, Power, and Pleasure in the Sex Work Industry* (Nueva York: NYU Press, 2020).

<sup>23</sup> La estructura salarial de cada plataforma analizada en este informe se explica en la sección "*Más o menos al 50%*".

<sup>24</sup> Bleakley, Paul. (2014), "500 Tokens to Go Private": Camgirls, Cybersex and Feminist Entrepreneurship. *Sexuality & Culture*. 18. 892-910. 10.1007/s12119-014-9228-3; van Doorn, N., & Velthuis, O. (2018). A good hustle: the moral economy of market competition in adult webcam modeling. *Journal of Cultural Economy*, 11(3), 177-192. <https://doi.org/10.1080/17530350.2018.1446183>

<sup>25</sup> Angela Jones, *Camming: Money, Power, and Pleasure in the Sex Work Industry* (Nueva York: NYU Press, 2020).

<sup>26</sup> Entrevista de Human Rights Watch con la Dra. Rachel Stuart por videollamada, octubre de 2023.

## La (in)visibilidad de las modelos basadas en estudio

Las plataformas tienen cuentas para artistas individuales, que a menudo trabajan desde casa, así como cuentas de estudio, en las que se pueden registrar varios modelos.<sup>27</sup> Las modelos trabajan en estudios por muchas razones, pero a menudo es porque no tienen la privacidad, el equipo tecnológico o la conectividad a Internet para transmitir desde casa.<sup>28</sup> En el caso de las modelos que trabajan en estudios, después de que la plataforma se lleve su parte, el estudio en el que transmiten se lleva otra tajada a cambio de proporcionar esta infraestructura.

Existe un vacío crítico en la investigación que aborda específicamente las experiencias de las modelos basadas en estudios. Muchos estudios académicos sobre el modelaje webcam se centran en la experiencia de las personas que trabajan de forma independiente, o no declaran explícitamente si las modelos basadas en estudios fueron incluidas en su investigación. Un artículo de una revista de 2018, en el que se afirmaba que "las oportunidades y los riesgos del modelaje webcam se distribuyen de manera muy desigual en función de la nacionalidad, la geografía, el género, la raza y la clase social", señalaba que la explotación en estudios representa una de estas grandes desigualdades. Los autores señalaron:

Dado que las actuaciones con webcam trascienden las fronteras físicas, este mercado es global y las modelos de los países occidentales tienen que competir con las de países de ingresos relativamente bajos como Rumanía, Colombia y Filipinas, que se han convertido en centros neurálgicos de la industria webcam para adultos. Es más probable que estas modelos trabajen contratadas por estudios especializados que les proporcionan la infraestructura necesaria a cambio de unos honorarios

---

<sup>27</sup> Una cuenta de estudio puede estar afiliada a un estudio de webcam físico, pero no tiene por qué estarlo. Una cuenta de estudio puede ser simplemente propiedad de una persona que luego crea y controla otras subcuentas, todas las cuales transmiten de forma remota. Esta investigación se centra específicamente en las experiencias de las modelos que transmiten desde un estudio físico, en una subcuenta registrada a nombre del titular de esa cuenta de estudio.

<sup>28</sup> Vlase, I., & Preoteasa, A. M. (2021). Flexi(nse)curity in adult webcamming: Romanian women's experiences selling digital sex services under platform capitalism. *Gender, Place & Culture*, 29(5), 603-624.  
<https://doi.org/10.1080/0966369X.2021.1878114>

considerables, y con frecuencia están sometidas a condiciones explotadoras de trabajo.<sup>29</sup>

## Tamaño de la industria webcam a nivel mundial

Aunque se sabe que la webcam es una industria mundial que mueve miles de millones de dólares, es difícil evaluar con precisión el tamaño del sector por varias razones.<sup>30</sup>

Una de las razones es la existencia de sitios afiliados o de "marca blanca". Los sitios afiliados o de "marca blanca" aparentan ser un sitio independiente de alojamiento de webcams pero son, en realidad, una franquicia de una plataforma mayor.<sup>31</sup> El gran número de sitios afiliados o de "marca blanca" puede hacer que el mercado parezca mucho más diverso de lo que es. En realidad, la industria webcam está controlada principalmente por un número relativamente pequeño de empresas.<sup>32</sup> Un estudio académico de 2023 sobre las 50 plataformas de webcam más visitadas en todo el mundo descubrió que casi la mitad (22) "resultaron ser las llamadas plataformas de marca blanca. ... En otras palabras, estas marcas blancas, aunque aparentan ser plataformas diferentes, alojan a los mismos actores".<sup>33</sup> Investigadores han descubierto que incluso "un sitio de tamaño medio como Cam.Com se alimenta continuamente de más de 50.000 afiliados".<sup>34</sup>

Una segunda razón por la que resulta difícil cuantificar la industria es que los grandes sitios pornográficos también alojan a modelos webcam transmitiendo en directo.<sup>35</sup> Esto "disfraza parcialmente" el tamaño de la industria webcam porque la academia y otras personas generalmente excluyen los sitios pornográficos de sus intentos por comprender

---

<sup>29</sup> Bleakley, Paul. (2014). "500 Tokens to Go Private": Camgirls, Cybersex and Feminist Entrepreneurship. *Sexuality & Culture*. 18. 892-910. 10.1007/s12119-014-9228-3; van Doorn, N., & Velthuis, O. (2018). A good hustle: the moral economy of market competition in adult webcam modeling. *Journal of Cultural Economy*, 11(3), 177-192. <https://doi.org/10.1080/17530350.2018.1446183>

<sup>30</sup> Angela Jones, *Camming: Money, Power, and Pleasure in the Sex Work Industry* (Nueva York: NYU Press, 2020).

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Hanne M Stegeman y otros, "Hypercategorization and hypersexualization: How webcam platforms organize performers and performances," *Sexualities* (2023): 136346072311701. 10.1177/13634607231170174.

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> Rachel Stuart, "How Female Performers Experience Adult Content Webcam as a Form of Sexual Commerce" (Tesis doctoral, Universidad de Kent, 2021).

<sup>35</sup> Rachel Stuart, "How Female Performers Experience Adult Content Webcam as a Form of Sexual Commerce" (Tesis doctoral, Universidad de Kent, 2021).

el tamaño de la industria webcam.<sup>36</sup> Por ejemplo, el mencionado estudio de 2023 identificó originalmente 228 plataformas pero "luego seleccionó sólo aquellas cuya interfaz dominante se centraba en la industria webcam, en lugar de, por ejemplo, los videos porno", lo que redujo el número de plataformas relevantes de 228 a 50.<sup>37</sup>

La Dra. Rachel Stuart, profesora de criminología y desviación en la Universidad Brunel de Londres, especializada en las formas de trabajo sexual digital y en el impacto de la actuación policial en el acceso de las personas trabajadoras sexuales a servicios, profundizó en este problema:

La relación entre el porno y la webcam es compleja y hace difícil decir cuál es el tamaño real de la industria webcam. Por las conversaciones que he mantenido con ejecutivos de la industria webcam, el acceso a las modelos webcam a través de sitios pornográficos o sitios afiliados parece ser el modo más frecuente de acceso a los chats de las modelos. Esto camufla cuánto tráfico se dirige a los sitios de alojamiento de webcams.<sup>38</sup>

Las complejas decisiones metodológicas tomadas por las investigadoras, como la descrita anteriormente, determinan en última instancia qué datos se examinan y representan en los intentos por cuantificar la industria webcam. Lo más probable es que estas dificultades lleven a sobreestimar su diversidad empresarial y a subestimar su tamaño.

Un estudio de 2020 encontró más de 50 millones de miembros registrados y 1,5 millones de modelos registradas, de las cuales más de 400.000 eran modelos activas, en LiveJasmin.<sup>39</sup> En mayo de 2024, el sitio web dirigido por modelos *Girls of Jasmin*, que ofrece estadísticas mensuales sobre el número de modelos "mujeres" activas y sus ingresos en LiveJasmin, informaba de 205.029 "modelos webcam mujeres registradas" con 953 "disponibles" y transmitiendo.<sup>40</sup> La

---

<sup>36</sup> Entrevista de Human Rights Watch con la Dra. Rachel Stuart, octubre de 2023.

<sup>37</sup> Stegeman et al., "Hypercategorization and hypersexualization: How webcam platforms organize performers and performances."

<sup>38</sup> Entrevista de Human Rights Watch con la Dra. Rachel Stuart, octubre de 2023.

<sup>39</sup> Olav Velthuis y Neils van Doorn, Weathering Winner-Take-All: *How Rankings Constitute Competition on Webcam Sex Platforms, and What Performers Can do About It* (Oxford: Oxford University Press, 2020), pp.167-187.

<sup>40</sup> "Estadísticas actuales para mayo de 2024", consultado el 15 de mayo de 2024, <https://www.girlsofj.com/livejasmin-statistics>.

popularidad de determinadas plataformas cambia con el tiempo, lo que agrava la dificultad de evaluar el tamaño global del mercado. Como se describe más adelante en el informe, las plataformas seleccionadas para su análisis por Human Rights Watch se basaron tanto en la prevalencia de personas entrevistadas que habían trabajado en ellas como en las reformas específicas para cada plataforma que las personas entrevistadas deseaban realizar.

## Estudios de webcam en Colombia

En Colombia, los estudios son generalmente buscados por modelos que no tienen la conectividad a Internet, el equipo informático, la privacidad, la vivienda u otras infraestructuras necesarias para transmitir desde casa. La existencia de estudios ha abierto la posibilidad de modelaje webcam a cientos de miles de personas en toda Colombia, proporcionando acceso a una forma de empleo que pueden realizar personas de muchos géneros, edades y capacidades.

Al igual que ocurre con la industria webcam mundial, existen varios obstáculos para identificar el tamaño de la industria y el número de estudios que operan en Colombia. En 2020, *El Tiempo* informó de que había 40.000 modelos webcam trabajando en Colombia según representantes de la industria.<sup>41</sup> En 2021, *Forbes Colombia* dijo que la webcam en Colombia era una industria de US\$40 millones e informó que representantes anónimos de la industria dijeron que la webcam creaba al menos "15.000 empleos indirectos [como limpieza y vigilancia] y hasta 50.000 empleos directos [de modelos]."<sup>42</sup> En 2022, el propietario de un estudio dijo a *El País* que calculaba que existían "más de 5.000 estudios" en Colombia, subrayando que "muchos de los estudios que operan en la ciudad lo hacen en la clandestinidad porque las condiciones que ofrecen a sus modelos son muy malas."<sup>43</sup> Tanto la oportunidad económica como la amenaza de explotación sexual que presentan los estudios de webcam han sido objeto de reportajes en los medios de

---

<sup>41</sup> "El negocio de las modelos 'webcam' se dispara con la pandemia", *El Tiempo*, 2 de mayo de 2020. <https://www.eltiempo.com/cultura/modelos-webcam-en-la-pandemia-491058>. Consultado el 11 de octubre de 2024.

<sup>42</sup> Kevin Steven Bohorquez, "Modelos webcam en Colombia: un negocio de US \$40 millones al año", *Forbes Colombia*, 10 de mayo de 2021. <https://forbes.co/2021/05/10/negocios/modelos-webcam-en-colombia-un-negocio-de-us40-millones-al-ano>. Consultado el 11 de octubre de 2024.

<sup>43</sup> Lucía Franco, "Colombia's 'camgirls' slowly start to break taboos", *El País*, 17 de mayo de 2022, <https://english.elpais.com/society/2022-05-18/profession-webcammer.html#:~:text=After%20Romania%2C%20the%20second%2Dhighest,the%20country%2C%E2%80%9D%20he%20says>. Consultado el 11 de octubre de 2024.

comunicación sobre modelos, estudios y agencias de webcam en Colombia, incluido el artículo de El País de 2022.<sup>44</sup>

Muchos estudios contratan a "monitores" para que ayuden a las modelos con la tecnología, las traducciones, el equipo y las técnicas de actuación. Esto puede ser útil para las modelos que no tienen experiencia con la tecnología, no hablan varios idiomas o acaban de empezar a hacer webcam. Los monitores suelen ver las transmisiones de varias modelos simultáneamente en pantallas de computador en la oficina del estudio, y en muchos estudios pueden comunicarse directamente con los clientes en nombre de las modelos. Aunque la estructura salarial y las condiciones de empleo varían según el estudio, las modelos webcam entrevistadas por Human Rights Watch afirmaron que los estudios en los que trabajan se quedan con entre el 35 y el 70 por ciento de lo que pagan las plataformas. Esto deja a las modelos con tan sólo el 10 por ciento de los ingresos totales generados por su actuación, y esto a menudo se ve mermado aún más por las comisiones de transacción a nivel bancario y de procesamiento de pagos.

## Modelaje webcam y la economía informal

La industria de webcam y la creación de contenidos para adultos se dan principalmente como formas de empleo informal y en el contexto de la gran economía informal de Colombia. El empleo informal en Colombia representa casi el 60% del empleo total del país.<sup>45</sup> Al igual que otros trabajadores de la economía informal, como los trabajadores de la economía informal de plataformas (*gig workers*), las modelos webcam carecen de acceso a una amplia gama de protecciones de los derechos de los trabajadores y a programas de seguridad social, incluido un salario mínimo. Un artículo de una revista académica de 2022 afirmaba:

Las plataformas de contenido erótico [pueden] entenderse como formas de trabajo de la economía de plataformas, que reflejan mayores libertades en

---

<sup>44</sup> Ibid.

<sup>45</sup> Economía Comité de Examen de la Organización para la Economía y el Desarrollo, OCDE, Economic Surveys, 2022, eBook, [https://www.oecd-ilibrary.org/sites/o4bf9377-en/index.html?itemId=/content/publication/o4bf9377-en&\\_csp\\_=5eb342b3cfea8eeef43f9473329cfc5a&itemIGO=oecd&itemContentType=book](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/o4bf9377-en/index.html?itemId=/content/publication/o4bf9377-en&_csp_=5eb342b3cfea8eeef43f9473329cfc5a&itemIGO=oecd&itemContentType=book) (consultado el 11 de octubre de 2024); DANE, Empleo informal y seguridad social, Información julio-septiembre 2024, <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-informal-y-seguridad-social> (consultado el 22 de noviembre de 2024).

algunos aspectos, pero atenuadas por una mayor precariedad financiera... el trabajo sexual en línea se vuelve vulnerable al existir en el cruce entre el estigma del trabajo sexual y la precariedad inherente al trabajo de la economía de plataformas.<sup>46</sup>

Gran parte de la explotación que se produce en la industria de webcams también refleja el maltrato más general de los trabajadores en formas de trabajo históricamente feminizadas, que se dan cada vez más en el ámbito digital. Según un artículo de 2023:

Los tipos de trabajo de visualización, cuidado y servicios en línea siguen estando poblados principalmente por mujeres, ofreciendo al mismo tiempo nuevas opciones de monetización, mientras que las plataformas siguen pagando mal.<sup>47</sup>

Varias académicas feministas han señalado que el trabajo de economía de plataformas contemporáneo, en el que se paga a los trabajadores por tarea en lugar de por hora, semana o mes, tiene sus raíces en la devaluación del trabajo feminizado y racializado.<sup>48</sup> Por ejemplo, los fabricantes de ropa de la década de 1900 pagaban a las "trabajadoras a domicilio" por artículo producido.<sup>49</sup> Estas trabajadoras eran a menudo mujeres inmigrantes que vivían hacinadas en viviendas sociales y ganaban la mitad de lo que ganaban las obreras de las fábricas a pesar de trabajar a jornada completa o en horas extraordinarias.<sup>50</sup>

El modelaje webcam existe en la intersección del trabajo feminizado, el estigma contra el trabajo sexual, la economía informal y la economía de plataformas. Esta combinación la convierte en el lugar propicio para múltiples formas de explotación laboral. Esto comienza

---

<sup>46</sup> Gwyn Easterbrook-Smith, "OnlyFans as gig-economy work: a nexus of precarity and stigma", *Porn Studies*, 10(3) (2023), 252-267, <https://doi.org/10.1080/23268743.2022.2096682>.

<sup>47</sup> Helen M. Rand y Hanne M. Stegeman, "Navigating and resisting platform affordances: Online sex work as digital labor", *Gender, Work & Organization*, 30(6) (2023), 2102-2118, [10.1111/gwa0.13047](https://doi.org/10.1111/gwa0.13047), 2103.

<sup>48</sup> Véase Eileen Boris y Cynthia R Daniels, *Homework: Historical and Contemporary Perspectives on Paid Labor at Home* (Urbana: University of Illinois Press, 1989).

<sup>49</sup> Boris, Eileen, "Home-Based Labor," *Oxford Research Encyclopedia of American History*, 22 noviembre 2023; <https://oxfordre.com/americanhistory/view/10.1093/acrefore/9780199329175.001.0001/acrefore-9780199329175-e-243>, (consultado el 28 octubre 2024.)

<sup>50</sup> Daniels, Cynthia R. "Between Home and Factory: Homeworkers and the State." *Homework: Historical and contemporary perspectives on paid labor at home* (1989): pp. 13-32.

con el proceso de contratación, que se define por la falta de transparencia sobre las condiciones de trabajo, la creación de cuentas y el pago.

## Los derechos de las personas trabajadoras sexuales y la erradicación de la trata con fines de explotación sexual

Al igual que ocurre con otras formas de trabajo, las personas llegan a trabajar en estudios de webcam de formas muy diversas. Muchas buscan oportunidades de empleo en los estudios. Todas las personas entrevistadas por Human Rights Watch para este informe declararon que eligieron trabajar como modelos webcam y que no fueron forzadas ni obligadas a hacerlo.

Al mismo tiempo, todas las personas entrevistadas informaron de que se sentían sorprendidas, engañadas o confundidas sobre varias condiciones de su empleo, incluida la cantidad que se les pagaría, los actos sexuales que se esperaba que realizaran y el control limitado o inexistente que conservarían sobre su cuenta si querían dejar el estudio y trabajar de forma independiente. Para algunas trabajadoras, la imposibilidad de llevarse su cuenta consigo, agravada por las pequeñas deudas que acumulaban en la tienda del estudio o mientras vivían en él, hacía más difícil dejar su trabajo en el estudio (véase **Deuda por préstamos del estudio**, en este informe). Los derechos de las personas trabajadoras sexuales y la erradicación de la trata de personas son luchas que se refuerzan mutuamente. Algunas personas trabajadoras sexuales son sobrevivientes de la trata o pueden haber sufrido explotación sexual. Algunas sobrevivientes de la trata de personas eligen seguir vendiendo servicios sexuales. Una identidad no niega ni presupone la otra. Un informe de 2021 basado en entrevistas con más de 400 personas trabajadoras sexuales reveló que:

La "trata", tal y como la explican las trabajadoras sexuales que la han sufrido, significa a menudo un traslado coaccionado y un trabajo temporalmente no remunerado. ... Algunas trabajadoras sexuales que empiezan a trabajar voluntariamente en un establecimiento son trasladadas a otro en contra de su voluntad, o pueden aceptar ir bajo falsas promesas de un mejor salario. Si quieren recuperar los salarios impagos ... les quedan pocas opciones. Llamar a una línea directa contra la trata de personas puede acarrearles una redada en su establecimiento, la

detención de sus colegas, penas de prisión, violencia por parte de los administradores, la pérdida de sus hijos, la deportación si son indocumentadas, la pérdida de sus salarios y la imposibilidad de encontrar trabajo en el futuro.<sup>51</sup>

Las afirmaciones generalizadas sobre la trata en relación con el trabajo sexual que no tienen en cuenta los matices y las realidades vividas por las personas trabajadoras sexuales a menudo sirven para legitimar el exceso de vigilancia y criminalización de poblaciones ya marginadas. Las estrategias de redada, rescate y rehabilitación desplegadas para combatir la trata, que a menudo implican a fuerzas policiales y de seguridad fuertemente armadas, pueden significar mayor violencia contra las mujeres pobres y migrantes.<sup>52</sup> Las investigaciones sobre los esfuerzos de redada y rescate muestran "una relación no lineal entre la trata y la decisión de continuar en el trabajo sexual".<sup>53</sup>

Tanto las autoridades colombianas como las estadounidenses han expresado su preocupación por los abusos de derechos, incluida la trata de personas, presentes en la industria de webcam. Sin embargo, las investigaciones rigurosas sobre el tema son escasas. A menudo, las violaciones y abusos de los derechos laborales se confunden y se subsumen en una idea amplia y vaga de trata de personas que perjudica tanto a la lucha por unas mejores condiciones laborales para los trabajadores marginados como a los esfuerzos por combatir la trata de personas. En 2023 y 2024, el Informe sobre la Trata de Personas del Departamento de Estado de EE.UU. hizo referencia a la preocupación por los "vínculos con la trata sexual" de la industria webcam sin aportar evidencia.<sup>54</sup>

Sin embargo, según la investigación de campo de Human Rights Watch, la trata en la industria webcam colombiana se manifiesta con mayor frecuencia en prácticas de

---

<sup>51</sup> Front Line Defenders, *Sex Worker Rights Defenders at Risk*, (Dublín: Front Line Defenders, 2021), [https://www.frontlinedefenders.org/sites/default/files/fl\\_d\\_swr\\_d\\_final\\_english.pdf](https://www.frontlinedefenders.org/sites/default/files/fl_d_swr_d_final_english.pdf).

<sup>52</sup> Ahmed, Aziza, y Meena Seshu, 2015, "We Have the Right Not to Be "Rescued"...": When Anti-Trafficking Programmes Undermine the Health and Well-Being of Sex Workers." *Anti-Trafficking Review*, no. 4 (abril), <https://doi.org/10.14197/atr.201219>.

<sup>53</sup> Veshya Anyay Mukti Parishad, *RAIDED: How Anti-Trafficking Strategies Increase Sex Workers' Vulnerability to Exploitative Practices* (Edimburgo, Global Network of Sex Work Projects, 2018).

<sup>54</sup> Departamento de Estado de EE.UU., Office to Monitor and Combat Trafficking in Persons, 2023 Trafficking in Persons Report, junio 2023, <https://www.state.gov/reports/2023-trafficking-in-persons-report/> (consultado el 6 de agosto de 2024); Departamento de Estado de EE.UU., Office to Monitor and Combat Trafficking in Persons, 2024 Trafficking in Persons Report, junio de 2024, <https://www.state.gov/reports/2024-trafficking-in-persons-report/> (consultado el 6 de agosto de 2024).

contratación que no revelan la naturaleza completa del trabajo, la estructura salarial y las condiciones en las que trabajará una modelo, así como en el uso de fotos que muestran habitaciones limpias y privadas para anunciar un estudio en el que las condiciones son considerablemente peores.

Por ello, este informe se centra tanto en las prácticas de contratación, incluida la falta de transparencia en cuanto al pago y condiciones del estudio, como a las condiciones mismas del trabajo. Incluye las historias y experiencias de violencia cometidas tanto contra las personas trabajadoras sexuales como contra las sobrevivientes de la trata con fines de explotación. Reconoce que las identidades "trabajadora sexual" y "sobreviviente" no son mutuamente excluyentes ni están automáticamente vinculadas. Por el contrario, son distintas, temporales y autodefinidas. A lo largo del informe, las historias se cuentan utilizando el lenguaje de la persona que las vivió.

## II. Los derechos de las personas trabajadoras sexuales en la legislación colombiana

La legislación colombiana no cuenta con un estatuto específico sobre los derechos de las personas trabajadoras sexuales y modelos webcam. Sin embargo, a través de varias sentencias que datan de hace casi dos décadas, la Corte Constitucional colombiana ha reconocido que el trabajo sexual es una actividad económica lícita.<sup>55</sup> Entre ellas se encuentran las sentencias T-620 de 1995, T-629 de 2010 y T-109 de 2021. A la luz de esas sentencias, algunas ciudades, como Bogotá, aprobaron acuerdos que reconocen la legalidad del trabajo sexual y establecen disposiciones para proteger a las personas trabajadoras sexuales y a los establecimientos donde se ejerce el trabajo sexual.<sup>56</sup>

La Corte Constitucional también ha señalado que, bajo algunas condiciones, las trabajadoras sexuales y las modelos webcam son empleadas sujetas a protección laboral. En su Sentencia T-109 de 2021, reconoció que existe una "variedad de términos en que se pacta entre las empresas y las personas la realización de esta actividad", agregando que tales circunstancias "tales circunstancias no excluyen que la misma esté sujeta a la observancia de la Constitución y las leyes, y que en tal sentido, según el caso concreto, sea posible la eventual declaratoria de una relación laboral con lo que de ello se desprende."<sup>57</sup> Dado que la Constitución colombiana consagra el "principio de primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales,"<sup>58</sup>

---

<sup>55</sup> Sentencia T-620, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-52600, Sentencia, Dic. 14, 1995; Sentencia T-629, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, Ago. 13, 2010; Sentencia T-109, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, 21 de abril de 2021.

<sup>56</sup> Acuerdo N° 79 de 2003, *Concejo de Bogotá*, Normograma del Ministerio de Relaciones Exteriores (cancilleria.gov.co), arts. 49-51.

<sup>57</sup> Sentencia T-109, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, 21 de abril de 2021. "*Hasta ahora no se ha expedido ninguna disposición que se ocupe de regular puntualmente la situación jurídica subjetiva de las personas que se dedican al modelaje webcam -dado que en la actualidad la única norma que se ha referido a este oficio es de carácter tributario-, lo cual se suma al enfoque específico de convivencia y seguridad del control a la actividad económica de las normas policiales, y a la variedad de términos en que se pacta entre las empresas y las personas la realización de esta actividad, tales circunstancias no excluyen que la misma esté sujeta a la observancia de la Constitución y las leyes, y que en tal sentido, según el caso concreto, sea posible la eventual declaratoria de una relación laboral con lo que de ello se desprende.*"

<sup>58</sup> La Constitución Política de Colombia, *El Congreso de la República*, 1991 (rev. 2013), Colombia 1991 (rev. 2013) Constitución - Constituir (constituteproject.org), art. 53 ("El Congreso expedirá el estatuto laboral. La ley correspondiente tendrá en cuenta por lo menos los siguientes principios mínimos fundamentales: primacía de la realidad sobre formalidades establecidas por los sujetos de las relaciones laborales").

los tribunales, incluida la Corte Constitucional, pueden determinar la existencia de una relación laboral basándose en las condiciones de empleo, incluso si el estudio afirma haber acordado otro tipo de obligación contractual con la modelo webcam.

El tribunal ha reconocido que las personas trabajadoras sexuales pueden ser empleadas con contratos de trabajo y que reciben beneficios laborales.<sup>59</sup> En estas condiciones, también están sujetas a protecciones laborales que garantizan sus derechos a la igualdad, al trabajo,<sup>60</sup> a la salud,<sup>61</sup> a la no discriminación,<sup>62</sup> a la integridad personal,<sup>63</sup> al salario mínimo,<sup>64</sup> a la seguridad en el empleo,<sup>65</sup> a la seguridad social,<sup>66</sup> a condiciones de trabajo dignas y saludables,<sup>67</sup> ausencia de abusos,<sup>68</sup> libertad de movimiento,<sup>69</sup> libertad de expresión,<sup>70</sup> facultad para elegir y ejercer profesión u oficio, desarrollo de la personalidad,<sup>71</sup> fuero materno,<sup>72</sup> y expectativas legítimas de poder trabajar tras cualquier reubicación forzada de su establecimiento laboral.<sup>73</sup>

---

<sup>59</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010.

<sup>60</sup> *Sentencia de Unificación SU-062 de 2019*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.872.661, 14 de febrero de 2019; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-7.961.395, 21 de abril de 2021.

<sup>61</sup> *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, 30 de noviembre de 2015; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, 21 de abril de 2021.

<sup>62</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010.

<sup>63</sup> *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016.

<sup>64</sup> Código Sustantivo del Trabajo, art.132; *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611.

<sup>65</sup> *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, 21 de abril de 2021.

<sup>66</sup> *Ibid.*

<sup>67</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010; *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, 30 de noviembre de 2015.

<sup>68</sup> Acuerdo nº 79 de 2003, art. 51(15).

<sup>69</sup> Código Nacional de Policía y Convivencia, art. 69, *Congreso de Colombia*, núm. 202, 2012, observatoriolegislativocele.com; *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente núm. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016.

<sup>70</sup> *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, 30 de noviembre de 2015.

<sup>71</sup> El derecho a la propia identidad; a ser quién eres. Constitución Política de Colombia, *El Congreso de la República*, 1991 (rev. 2013), Constitución de Colombia 1991 (rev. 2013) - Constituir (constituteproject.org), art. 16 ("Todas las personas tienen derecho al libre desarrollo de su personalidad sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico"); *Ibid.*

<sup>72</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, 21 de abril de 2021.

<sup>73</sup> *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, 30 de noviembre de 2015.

## Existencia de una relación laboral en el trabajo sexual, incluido el modelaje webcam

Según el Tribunal Constitucional:

Habrá contrato de trabajo y así debe ser entendido, cuando el o la trabajadora sexual ha actuado bajo plena capacidad y voluntad, cuando no hay inducción ninguna a la prostitución, cuando las prestaciones sexuales y demás del servicio, se desarrollen bajo condiciones de dignidad y libertad para el trabajador y por supuesto cuando exista subordinación limitada por las carácter de la prestación, continuidad y pago de una remuneración previamente definida.<sup>74</sup>

La presencia de consentimiento diferencia el trabajo sexual y el modelaje webcam de la trata de personas y la "prostitución forzada".<sup>75</sup> Además, aunque el tribunal exige buenas condiciones laborales en los contratos de las personas trabajadoras sexuales, ha reconocido que la falta de buenas condiciones laborales no convierte a una persona trabajadora sexual en víctima de trata de personas.

En su lugar, el tribunal declaró que "El reconocimiento de la protección del derecho al trabajo es fundamental como una medida de especial protección constitucional, y reviste obligaciones para el Estado y para los establecimientos de comercio...".<sup>76</sup>

---

<sup>74</sup> Sentencia T-629, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010. La Corte Constitucional ha definido la "subordinación" en la Sentencia C-386 de 2000 como el "poder jurídico permanente (...) para dirigir la actividad laboral del trabajador a través de expedición de órdenes e instrucciones y la imposición de reglamentos, en lo relativo a la manera como éste debe realizar las funciones y cumplir con las obligaciones que le son propias, con miras al cumplimiento de los objetivos de la empresa, los cuales son generalmente económicos." En la sentencia T-109/21, el tribunal reiteró que los elementos de un contrato de trabajo entre un estudio y una modelo webcam son (i) la prestación personal del servicio como empleada, (ii) la subordinación y (iii) la remuneración. *"Habrá contrato de trabajo y así debe ser entendido, cuando el o la trabajadora sexual haya actuado bajo plena capacidad y voluntad, cuando no haya inducción alguna a la prostitución, cuando las prestaciones sexuales y demás del servicio se desarrollen bajo condiciones de dignidad y libertad para el trabajador y por supuesto cuando exista subordinación limitada por el carácter de la prestación, continuidad y pago de una remuneración previamente definida."*

<sup>75</sup> Sentencia T-594/16. Par 45. Adicionalmente, la corte reconoció explícitamente esta diferencia en la Sentencia T-736 de 2015, destacando que el trabajo sexual implica la voluntad libre de las trabajadoras sexuales, incluso si ocurre en situaciones de vulnerabilidad. Permitir los establecimientos de trabajo sexual no constituye en ningún caso un incentivo a la prostitución.

<sup>76</sup> Sentencia T-736 de 2015, par. 39.

## Los derechos laborales son una protección para las personas trabajadoras sexuales

En la Sentencia T-736 de 2015, la Corte Constitucional de Colombia reconoció a las trabajadoras sexuales como un grupo que requiere "especial protección constitucional", en forma de protecciones laborales, con el fin de combatir el estigma y la discriminación que sufren y garantizar su igualdad, dignidad y derechos.<sup>77</sup> En la sentencia T-629 de 2010, el tribunal reconoció que la falta de una regulación específica sobre el trabajo sexual discrimina a las trabajadoras sexuales y les impide acceder a sus derechos fundamentales.<sup>78</sup> En consecuencia, para mejorar los derechos y las condiciones de trabajo de las personas trabajadoras sexuales, la Corte Constitucional ha ordenado lo siguiente a lo largo de varios casos:

- Los alcaldes de las jurisdicciones referidas en dichos casos judiciales deben promulgar políticas para tratar a las personas trabajadoras sexuales con respeto y dignidad humana, ofrecer alternativas laborales al trabajo sexual,<sup>79</sup> apoyar a las personas trabajadoras sexuales que deseen seguir trabajando en este rubro,<sup>80</sup> e inscribir a las personas trabajadoras sexuales demandantes en el Sistema Integral de Seguridad Social en Salud;<sup>81</sup>
- En virtud de las facultades de prevención, inspección, vigilancia y control, la Dirección Territorial del Ministerio de Trabajo debe proteger los derechos de las modelos webcam involucradas en el caso revisado por la Corte;<sup>82</sup> y
- El Congreso y el Ministerio de Trabajo deben regular el trabajo sexual según las directrices dadas por la Corte Constitucional.<sup>83</sup>

---

<sup>77</sup> En la Sentencia T-736 de 2015, la Corte aclara que la "especial protección constitucional" implica la adopción de medidas de acción afirmativa para combatir el estigma contra las trabajadoras sexuales y garantizarles igualdad en dignidad y derechos. Ver también: Sentencia T-594, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.596.207, 31 de octubre de 2016. Sentencia de Unificación SU-062 de 2019, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.872.661, 14 de febrero de 2019.

<sup>78</sup> Sentencia T-629, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611, 13 de agosto de 2010; Sentencia T-594, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.596.207, 31 de octubre de 2016; SU-062 de 2019.

<sup>79</sup> Sentencia T-594, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-5.596.207, 31 de octubre de 2016; Sentencia T-109, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, 21 de abril de 2021.

<sup>80</sup> Sentencia T-109, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, 21 de abril de 2021.

<sup>81</sup> Ibid.

<sup>82</sup> Junto con el Congreso de la República; Ibid.

<sup>83</sup> Sentencia T-629, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, 13 de agosto de 2010.

## El modelaje webcam es una actividad económica lícita

Incluso en los casos en que las modelos webcam no reúnan las condiciones para tener un contrato laboral con el estudio, siguen ejerciendo actividades económicas lícitas que se rigen por una relación contractual comercial o civil con el estudio. El Tribunal Constitucional lo confirmó en su sentencia T-109/21, en la que afirmó que la falta de un marco reglamentario específico para la industria del modelaje webcam hace que deba tratarse como una actividad general de la economía. Como tal, se enmarca dentro de las regulaciones del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, especialmente en el título sobre actividades económicas.<sup>84</sup> Esta ley impone obligaciones específicas a los establecimientos económicos, incluidos los estudios, muchas de las cuales se refieren a las condiciones sanitarias y de salud. Por ejemplo, constituye una violación de la ley infringir las normas sanitarias y de seguridad, no limpiar los espacios o no eliminar adecuadamente la basura, o impedir el acceso a baños limpios.<sup>85</sup>

El Código Nacional de Seguridad y Convivencia también tiene una sección sobre "El ejercicio de la prostitución", que impone obligaciones a los establecimientos comerciales en los que se ejerce el trabajo sexual.<sup>86</sup> Aunque la sentencia T-109/21 no menciona si esta sección se aplica a la industria del modelaje webcam, muchas de sus disposiciones pueden ser pertinentes. Por ejemplo, se instruye a los establecimientos comerciales:

- tratar con dignidad a las personas implicadas en el ejercicio de la "prostitución";
- evitar discriminarles y violar su libertad de movimiento y su libertad para tomar sus propias decisiones;
- No permitir ni propiciar que niños, niñas y adolescentes entren en el estudio;
- No permitir, ni favorecer o propiciar el abuso y la explotación sexual de menores de edad o de personas con discapacidad;
- y no inducir u obligar a nadie a ejercer la "prostitución" ni impedir a la persona que ejerce tales actos que se marche si así lo desea.<sup>87</sup>

---

<sup>84</sup> Sentencia T-109, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, 21 de abril de 2021.

<sup>85</sup> Ley 1801, 2016, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Título VIII, Capítulo III, art 94.

<sup>86</sup> Ley 1801, 2016, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Título VIII, Capítulo III, art 43.

<sup>87</sup> Ibid.

## Protecciones de salud y seguridad en el trabajo para modelos en estudio

El Ministerio de Trabajo y los estudios de webcam son conjuntamente responsables de garantizar la salud y la seguridad en el trabajo de las modelos que trabajan en los estudios. En virtud de la legislación y la jurisprudencia colombianas, las plataformas webcam que operan en el país deben impedir que se produzcan abusos contra la salud y la seguridad en el trabajo en los estudios que utilizan sus plataformas y proporcionar pruebas de tales abusos a las autoridades colombianas.

En febrero de 2019, las autoridades colombianas expidieron la Resolución 312, por la que se establecen nuevas normas mínimas para el cumplimiento del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.<sup>88</sup> Estas normas mínimas difieren según el sector, el tipo de organización y el número de empleados.<sup>89</sup> El Ministerio de Trabajo se encarga de supervisar su aplicación.<sup>90</sup> La Resolución 312 también amplió varios requisitos nuevos a las empresas con 10 o menos empleados, incluyendo que estos empleadores deben llevar a cabo evaluaciones de riesgos, realizar autoevaluaciones y crear planes anuales de mejora relacionados con la salud y la seguridad laboral de sus trabajadores.<sup>91</sup>

Estas normas mínimas se aplican a las modelos que trabajan en estudios de webcam.<sup>92</sup> La Corte Constitucional colombiana ha dejado claro que las trabajadoras sexuales (en la Sentencia T-629 de 2010)<sup>93</sup> y las modelos de estudio (en la Sentencia T-109 de 2021)<sup>94</sup> satisfacen los criterios para ser parte de relaciones laborales.

Además, en el caso T-109, el tribunal ordenó al Ministerio de Trabajo que desarrollara protocolos para investigar estudios específicos de webcam con el fin de proteger los derechos de sus trabajadores, incluidos los relacionados con las buenas condiciones de trabajo; regular el modelaje webcam y proteger los derechos de las modelos webcam "en ejercicio de su función de prevención, inspección, vigilancia y control" del ministerio; y

---

<sup>88</sup> Resolución 312, *La Ministra del Trabajo*, 2019, <https://www.alcaldiaBogotá.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=82666>.

<sup>89</sup> *Ibid.*

<sup>90</sup> *Ibid.*

<sup>91</sup> Resolución 312, *La Ministra del Trabajo*, 2019, <https://www.alcaldiaBogotá.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=82666>.

<sup>92</sup> *Ibid.*

<sup>93</sup> Sentencia T-629, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010.

<sup>94</sup> Sentencia T-109, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, 21 de abril de 2021.

preparar una propuesta para regular el trabajo sexual que dé prioridad a la salud de las personas trabajadoras sexuales.<sup>95</sup>

## Tensión entre derechos y "rehabilitación"

A pesar de las decisiones de la Corte Constitucional para mejorar la protección a las personas trabajadoras sexuales, la jurisprudencia colombiana contiene una tensión entre los intentos judiciales de promover los derechos de las personas trabajadoras sexuales y los de desalentar y eliminar el trabajo sexual como práctica.<sup>96</sup> En ocasiones, la Corte Constitucional ha insistido en la importancia de "rehabilitar" a las personas trabajadoras sexuales<sup>97</sup> y ha permitido a los municipios limitar el trabajo sexual,<sup>98</sup> a menudo mediante restricciones a la ubicación de los establecimientos.<sup>99</sup> El tribunal también ha permitido a las ciudades reubicar forzosamente a los establecimientos de trabajo sexual a pesar de la falta de un lugar viable al que los establecimientos pudieran trasladarse (en particular, el tribunal exigió a esas ciudades que tomaran medidas para garantizar que los establecimientos reubicados pudieran seguir funcionando después del traslado).<sup>100</sup>

Sin embargo, el tribunal también ha reconocido explícitamente los peligros de los enfoques rehabilitadores para las "prostitutas".<sup>101</sup> Indicó que "aunque el deber del Estado [de eliminar] los efectos nocivos de la prostitución es legítimo y deseable, este único

---

<sup>95</sup> Ibid. en III.

<sup>96</sup> Sentencia T-620, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-52600, Sentencia, 14 de diciembre de 1995 ("la prostitución es indeseable en el Estado Social de Derecho pues atenta contra la dignidad humana, pero el Estado la tolera y por ello la regula"); Sentencia T-629, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010; Sentencia T-736, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, 30 de noviembre de 2015.

<sup>97</sup> Decreto 1355, Congreso de la República, 1970, Decreto-1355-de-1970-Gestor-Normativo (funcionpublica.gov.co), art. 178 ("El Estado utilizará medios de protección... para prevenir la prostitución y para facilitar la rehabilitación de la persona prostituida").

<sup>98</sup> La sentencia SU-476, Corte Constitucional de Colombia, No. T-127.634, 1997, sostiene que las trabajadoras sexuales deben operar con un "mínimo de razonabilidad y proporcionalidad" para garantizar los derechos de la comunidad.

<sup>99</sup> El artículo 68 del Código Nacional de Policía y Convivencia, aprobado por las leyes 1801 y 20016, prohíbe "las actividades económicas relacionadas con la prostitución alrededor de hospitales, hospicios, centros de salud, instituciones educativas y centros religiosos". Véase también el Acuerdo No. 79 de 2003 del Concejo de Bogotá, art. 48(g) (las trabajadoras sexuales no pueden "exhibirse en el espacio público"); art. 50 (ordena a los establecimientos que cumplan las restricciones de zonificación).

<sup>100</sup> Sentencia T-736, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, Sentencia, 30 de noviembre de 2015.

<sup>101</sup> En la Sentencia T-736 de 2015, se razona que la retórica "rehabilitadora" estigmatiza a las personas trabajadoras sexuales como enfermas, o como personas que deben ser "devueltas" a un estado anterior. Dado que la mayoría de las personas trabajadoras sexuales son mujeres, estos estereotipos contra ellas conducen a desigualdades de género y a estereotipos contra las mujeres en general.

acercamiento a la misma ha dejado desprotegidas a las personas que ejercen la actividad, al ser despojadas de todo trato jurídico que proteja las condiciones laborales."<sup>102</sup>

## Uso ambiguo de "prostitución" en lugar de "trabajo sexual"

La tensión mencionada también puede apreciarse en el uso frecuente del término "prostitución" por parte del Tribunal Constitucional,<sup>103</sup> incluso cuando ordena protecciones para las personas trabajadoras sexuales. Como se ha expuesto en la sección Terminología de este informe, "prostitución" es un término jurídicamente ambiguo que connota criminalidad, invoca el castigo contra las personas trabajadoras sexuales,<sup>104</sup> normaliza la violencia contra las mujeres,<sup>105</sup> y desdibuja la distinción entre trabajo sexual y trata de personas.<sup>106</sup> Por estas razones, el uso por parte del tribunal del término "prostitución" para referirse al "trabajo sexual" obstaculiza sus intentos de promover los derechos de las personas trabajadoras sexuales. En todo caso, independientemente de la ambigüedad creada al confundir estos términos, es claro que el tribunal ha utilizado "prostitución" para referirse al trabajo sexual consentido entre adultos.<sup>107</sup>

---

<sup>102</sup> *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016.

<sup>103</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010; *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016.

<sup>104</sup> Annex A, Human Rights Watch letter to Ms. Reem Alsalem, UN Special Rapporteur on violence against women and girls. 12 de enero de 2014.

[https://www.hrw.org/sites/default/files/media\\_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%27s%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution\\_01.31.2024.pdf](https://www.hrw.org/sites/default/files/media_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%27s%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution_01.31.2024.pdf)

<sup>105</sup> Erin Kilbride, "Decriminalizing Sex Work Would be Ireland's Next Opportunity to Choose Equality", nuevo comunicado de Human Rights Watch, 26 de junio de 2023, <https://www.hrw.org/news/2023/06/26/decriminalizing-sex-work-would-be-irelands-next-opportunity-choose-equality>. Publicado originalmente en *The Irish Independent*, disponible en <https://www.independent.ie/opinion/comment/erin-kilbride-decriminalising-sex-work-would-be-irelands-next-opportunity-to-choose-equality/a1136285352.html>.

<sup>106</sup> Annex A, Human Rights Watch letter to Ms. Reem Alsalem, UN Special Rapporteur on violence against women and girls.. January 12, 2014.

[https://www.hrw.org/sites/default/files/media\\_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%27s%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution\\_01.31.2024.pdf](https://www.hrw.org/sites/default/files/media_2024/02/HRW%20Input%20for%20SR%20VAWG%27s%20report%20on%20violence%20against%20women%20and%20prostitution_01.31.2024.pdf)

<sup>107</sup> Ver *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-4.982.494, Sentencia, 30 de noviembre de 2015; (define "prostitución" como "la prestación de un servicio sexual por el cual se recibe una retribución económica y cuyo intercambio permite una 'negociación y ejercicio de servicios sexuales remunerados.'").

### **III. Abusos durante el reclutamiento**

Human Rights Watch encontró que las modelos webcam en Colombia trabajan en condiciones precarias. El proceso de ser contratada por un estudio está plagado de ambigüedades, entre otras cosas debido a los acuerdos verbales en lugar de contratos escritos y a la falta de transparencia en cuanto a la estructura salarial, los horarios de los turnos, las multas, las líneas jerárquicas de la dirección y las responsabilidades tanto de los trabajadores como de la dirección.

A través de las entrevistas de Human Rights Watch con modelos webcam en Colombia se identificaron prácticas de estudios y plataformas que contribuyen a esta precariedad en diferentes ámbitos. Entre ellas se incluyen prácticas problemáticas en los procesos de contratación y en los contratos; captación y acoso durante entrevistas de trabajo; falta de transparencia sobre las condiciones de trabajo; desinformación sobre los acuerdos de servicio de las plataformas y la creación de cuentas; la incapacidad de las plataformas para garantizar que las modelos estén informadas de las estructuras y políticas de remuneración de las plataformas; la falta de contratos entre las modelos y los estudios; problemas en la estructura de pagos y las "comisiones" que cobran los estudios; y sistemas de endeudamiento que operan en muchos estudios.

#### **Elegir hacer trabajos con webcam**

Las personas entrevistadas por Human Rights Watch comenzaron este trabajo por razones variadas, aunque la mayoría estaban vinculadas a la necesidad económica. Un pequeño número consideraba el modelaje webcam como una prolongación de su interés artístico en otras áreas de su vida, incluidos los que disfrutaban con el arte de la interpretación, el modelaje en vivo y la actuación. La mayoría declaró necesitar dinero para sus familias, sus responsabilidades como cuidadoras o para cursar estudios superiores, o debido a la imposibilidad de encontrar otro trabajo tras verse desplazadas por un conflicto armado. Varias personas entrevistadas transgénero y no binarias dijeron que empezaron a hacer modelaje webcam para pagarse los cuidados de reafirmación de género.

De las personas entrevistadas, 11 eran padres que cuidaban de niños y otros 15 cuidaban de un padre, hermana u otra persona. Varias personas transgénero y no binarias dijeron

que, aunque empezaron a hacer modelaje webcam después de que las "echaran" de sus casas, ahora utilizaban el dinero que ganaban con el modelaje webcam para mantener económicamente a los miembros de sus familias biológicas y elegidas.

Para la mayoría de las personas que hablaron con Human Rights Watch (35 de 55 entrevistadas), el modelaje webcam no fue su introducción al trabajo sexual. Antes de buscar empleo en un estudio o de ser recomendadas para llegar a ellos, estas personas habían realizado trabajo sexual en la calle, en establecimientos o mediante aplicaciones (como la conexión con clientes potenciales a través de aplicaciones de citas) o la creación de contenidos para adultos.<sup>108</sup>

Varias entrevistadas explicaron que estaban interesadas en el modelaje webcam para evitar los riesgos del trabajo sexual en la calle. Destacaron su deseo de evitar el acoso policial, la violencia de las bandas y los grupos delictivos relacionados con el "territorio" o la calle en la que trabajan y las enfermedades de transmisión sexual (ETS). Además, Colombia tiene una larga historia de restricción del espacio físico que pueden ocupar las personas trabajadoras sexuales que ejercen en la calle a través de las "zonas de tolerancia",<sup>109</sup> que muchas personas trabajadoras sexuales entrevistadas consideraron ofensivas y peligrosas. Explicaron que la existencia de "zonas de tolerancia" construye discursivamente a las trabajadoras sexuales que trabajan fuera de estas zonas como merecedoras de castigo y conduce a una vigilancia policial más violenta y al acoso por parte de miembros del público. Las entrevistadas afirmaron que las limitaciones impuestas a las personas trabajadoras sexuales por la policía, los diversos organismos gubernamentales y los grupos delictivos convertían su ubicación física en una inmensa fuente de estrés, incluso antes de entrar en contacto con el cliente. Una mujer trans de 33 años de Palmira explicó los beneficios relacionados con el modelaje webcam:

Hay una diferencia muy grande entre la calle y el modelaje webcam. ... En la calle, tienes que tener sexo con un cliente ... es más rápido conseguir clientes, pero en el modelaje webcam se gana más dinero. Definitivamente

---

<sup>108</sup> Estas cifras sólo reflejan nuestra muestra y no la población general de webcammers. Muchas de nuestras entrevistadas nos fueron remitidas a través de redes de socios que incluyen a trabajadoras sexuales que no hacen webcamming y, por lo que podrían estar sesgadas hacia personas que han realizado otros tipos de trabajo sexual.

<sup>109</sup> *Documentos para la prostitución: Zonas de Tolerancia*. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (consultado el 11 de octubre de 2024), [alcaldiaBogotá.gov.co/sisjur/listados/tematicaz.jsp?subtema=20133&cadena=p](http://alcaldiaBogotá.gov.co/sisjur/listados/tematicaz.jsp?subtema=20133&cadena=p).

prefiero el modelaje porque hay menos riesgo de enfermedades y también de enfrentarte a gente homofóbica y a que alguien te persiga.

La policía siempre intenta apartarte de la calle y es muy violenta, nos habla [como si tuviéramos una] identidad de género masculina. Nos han atacado con tasers y gas pimienta. Si no sigues sus instrucciones y te vas, te electrocutan. Los [agentes de policía me han] abofeteado, pateado, todo tipo de violencia física. Dependiendo del barrio, hay bandas que nos lanzan piedras y huevos, y también tienen pistolas taser. A veces también nos roban estas bandas.<sup>110</sup>

Las modelos webcam que habían ejercido trabajo sexual en la calle anteriormente también explicaron que querían apartarse físicamente de la vista tanto de la policía como de los grupos delictivos para evitar no sólo la violencia o la detención, sino también ser objeto del pago de sobornos por el simple hecho de estar paradas en una calle determinada. La naturaleza estacionaria del modelaje webcam elimina el estrés psicológico y el tiempo que supone cambiar constantemente de lugar donde ejercer el trabajo sexual para protegerse.

### *¿Por qué trabajar en un estudio?*

Un tema generalizado en las entrevistas de Human Rights Watch es que las modelos preferirían transmitir desde casa, pero se enfrentan a varios obstáculos para hacerlo. Algunas viven en hogares multigeneracionales y no disponen de privacidad suficiente para hacer transmisión (*streaming*). Otras carecen de equipo informático, experiencia técnica o conexión a Internet. Varios explicaron que trabajar en un estudio les permite cobrar en efectivo, lo que es necesario para quienes no tienen cuentas bancarias o se enfrentan a otras barreras para recibir el pago directamente de las plataformas. En un viaje preliminar realizado en julio de 2023, una persona trabajadora sexual que había trabajado anteriormente en la calle contó a Human Rights Watch que había sufrido discriminación y acoso al intentar abrir una cuenta bancaria debido a su ocupación. Una persona trabajadora sexual de Bogotá dijo:

---

<sup>110</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

Le dije a la empleada del banco que pusiera "prostituta" para mi trabajo en el formulario de solicitud. Me dijo que no y que tenía que elegir algo diferente. No tengo otro trabajo que enumerar. Así que no pude abrir una cuenta.<sup>111</sup>

Aunque no es el objeto de esta investigación, las barreras para abrir cuentas bancarias parecen contribuir a las razones por las que algunas personas trabajadoras sexuales trabajan en estudios cuando deciden probar el modelaje webcam.

## Encontrar un estudio

La mayoría (32 de 50) de las personas entrevistadas se pusieron en contacto con un estudio y fueron contratados por él gracias a la recomendación de un contacto personal que ya estaba empleado en ese mismo estudio, normalmente como modelo webcam. Otros vieron y respondieron a un anuncio en las redes sociales. El resto fueron contactados por un reclutador en las redes sociales, contactados directamente por el propietario de un estudio o vieron un anuncio publicado en la calle.

### *Recomendaciones por otras modelos webcam*

La mayoría de las personas entrevistadas dijeron que alguien a quien conocían, generalmente un amigo, compañero de colegio, pareja o familiar, les recomendó el trabajo. La mayoría de las personas recomendadoras trabajaban en estudios, a menudo como modelos webcam. La mayoría de estas 32 personas entrevistadas (20 de 32) que venían recomendadas para el trabajo por otra persona dijeron que se sentían cómodas y capaces de decir que no a la sugerencia, pero optaron por decir que sí. Las 12 personas que en un principio dijeron que *no se sentían* cómodas diciendo que no, aclararon más tarde que no se sentían presionadas para realizar el trabajo de modelaje webcam en sí mismo. Se habían sentido presionadas, sin embargo, a mantener relaciones sexuales físicas con otra persona en el estudio además de hacer modelaje webcam y, por lo tanto, se habían sentido incómodas con todo el proceso de contratación; o habían estado confundidas sobre lo que implicaría exactamente el trabajo; o habían sentido ansiedad de poder ser estigmatizadas si decían que sí y trabajaban en un estudio de webcam.

---

<sup>111</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

### *Anuncios en las redes sociales*

Diez entrevistados dijeron haber respondido a un anuncio en las redes sociales. Las investigadoras de Human Rights Watch hablaron con una mujer transgénero de 28 años en Bogotá que fue desplazada con su familia por el conflicto armado cuando era niña. Empezó a ejercer el trabajo sexual en la calle a los 20 años y dos años más tarde aceptó un trabajo en un estudio de webcam. Dijo que el anuncio no dejaba claro que el trabajo implicaba crear contenido para adultos, pero que se sentía cómoda haciéndolo dada su experiencia con el trabajo sexual en persona. Dijo a Human Rights Watch:

Vi un anuncio para un mecanógrafo (*digitado*) en un apartamento [en Bogotá]. El propietario fue muy amable y me dio lo que necesitaba para empezar. Creo que lo anunció así porque es tabú [anunciarse directamente para modelo webcam]. Llegué y una joven me explicó qué era realmente y cómo funcionaban las fichas, y decidí hacerlo. Tenía experiencia en el trabajo sexual y de esta forma no tenía que tocar a los clientes y hay menos riesgo de ETS.<sup>112</sup>

### *Acoso durante las entrevistas*

Varios modelos webcam contaron a Human Rights Watch que, aunque buscaron voluntariamente empleo en un estudio, sufrieron acoso sexual durante la entrevista. Esto incluyó peticiones o presiones para mantener relaciones sexuales con la dirección del estudio o para posar para las fotos de perfil de formas para las que no querían consentir. Estas formas de acoso parecen ser sufridas con mayor frecuencia por los modelos webcam más jóvenes, que no sólo están expuestas a la dinámica de poder implícita en la relación laboral, sino que también suelen ser más jóvenes que las personas que las están entrevistando para el trabajo/empleadores y tienen menos experiencia en la industria.

Las investigaciones de Human Rights Watch y las consultas con expertas de la industria webcam indican que no existen normas específicas de contratación y entrevistas propias de los estudios de webcam.<sup>113</sup> Sin embargo, activistas y defensores de los derechos laborales que trabajan en la industria para adultos llevan mucho tiempo oponiéndose a la

---

<sup>112</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>113</sup> Consulta de Human Rights Watch con la Dra. Angela Jones, 11 de octubre de 2024, y la Coalición por la Libertad de Expresión, 27 de septiembre de 2024.

normalización del acoso sexual de las personas trabajadoras sexuales y reclamando el desarrollo de normas específicas para la industria que diferencien entre el trabajo sexual y el acoso sexual.<sup>114</sup> En concreto, los defensores afirman que las prácticas de contratación y entrevista deben ser transparentes (por ejemplo, las modelos deben ser informadas de la naturaleza de la entrevista antes de llegar) y estar directamente relacionadas con el trabajo que se va a realizar.<sup>115</sup>

Una mujer de 26 años de Bogotá que empezó a trabajar con webcam a los 19 contó a Human Rights Watch que fue acosada sexualmente durante su entrevista. Respondió a un anuncio en las redes sociales para trabajar en un estudio de webcam y el propietario le pidió que acudiera a una entrevista. "Me pidieron que me desnudara en la primera reunión de la entrevista", dijo, señalando que no se le había informado antes de llegar de que esto sería lo esperado, ni se le proporcionó una explicación de por qué el entrevistador necesitaba verla desnuda.

Una mujer transgénero de 27 años de Bogotá contó a Human Rights Watch que quería probar el modelaje webcam después de empezar a trabajar como trabajadora sexual en la calle a los 15 años. Se sintió atraída por el modelaje webcam porque le gustaba la idea de eliminar el contacto físico con los clientes y la exposición al abuso policial. Cuenta que durante su entrevista en el estudio, la mujer que la conectó con el trabajo y que ya trabajaba en el estudio "me dijo que tenía que mostrar mis genitales. A causa de la incomodidad volví a trabajar en la calle."<sup>116</sup>

Ella, al igual que la primera modelo, no fue informada antes de su entrevista que se esperaba de ella que se desnudara o se hiciera fotos de determinadas maneras. Además, se la presionó para que tomara fotografías de partes del cuerpo que nunca tuvo intención de mostrar en el transcurso de su trabajo en el estudio, convirtiéndolo así en una forma de acoso innecesario que no era relevante para el trabajo a realizar.

---

<sup>114</sup> Cole, Samantha. "A new wave of reckoning is sweeping the porn industry". VICE. 9 de agosto de 2024. <https://www.vice.com/en/article/sexual-abuse-allegations-on-porn-sets-ryan-madison/>; Purcell, Emily. "Para mí, si es porno, todo el sexo tiene que ocurrir delante de la cámara". *Mamamia*, 2 de diciembre de 2015. <https://www.mamamia.com.au/porn-stars-sexually-harassed/>.

<sup>115</sup> Consulta de Human Rights Watch con la Dra. Angela Jones, 11 de octubre de 2024; "Performer and Production Protocols - Free Speech Coalition". Free Speech Coalition. <https://www.freespeechcoalition.com/inspire/performer-protocols>. Consultado el 17 de octubre de 2024.

<sup>116</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

## Reclutamiento engañoso

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la "contratación engañosa" se refiere a "aquella en la que se hace creer deliberadamente al trabajador algo que no es cierto. Por ejemplo, se puede engañar al trabajador sobre la naturaleza del trabajo, su ubicación o quién es su empleador, las condiciones de empleo, etc."<sup>117</sup> El Protocolo de 2014 de la OIT relativo al Convenio sobre el trabajo forzoso de 1930 destaca la importancia de proteger a las personas "de posibles prácticas abusivas y fraudulentas en el proceso de contratación y colocación" para evitar el trabajo forzoso.<sup>118</sup> Colombia no ha ratificado ni firmado el protocolo, pero ha ratificado el Convenio sobre el trabajo forzoso de 1930 y está obligada a "suprimir, lo más pronto posible, el empleo del trabajo forzoso u obligatorio en todas sus formas."<sup>119</sup>

Aunque no es vinculante para Colombia, el protocolo proporciona una orientación instructiva sobre la prevención del trabajo forzoso según el Convenio. La recomendación que lo acompaña instruye a los estados miembros para que exijan "contratos transparentes que especifiquen claramente las condiciones de trabajo".<sup>120</sup>

Las entrevistas de Human Rights Watch en Colombia indican que, en la industria del modelaje webcam, el engaño no se refiere a cuál sería el trabajo, sino a las condiciones en las que se realizaría. La mayoría de las personas entrevistadas entendieron claramente que estaban entrevistando y siendo contratadas para transmitir contenidos para adultos desde un estudio. No comprendían las prácticas de explotación salarial a las que estarían sometidas, las malas condiciones sanitarias y de higiene que soportarían, la forma en que las pausas para ir al baño repercutirían en el número de visitas a su página web y en sus ganancias, y el abuso psicológico y sexual que experimentarían. Esto demuestra la necesidad de prácticas de contratación transparentes que incluyan, en todos los casos, la firma de contratos por escrito con los estudios y el acceso a todos los términos y

---

<sup>117</sup> OIT, Preguntas frecuentes sobre la problemática de la contratación equitativa, 24 de junio de 2022, <https://www.ilo.org/es/publications/preguntas-frecuentes-sobre-la-problematica-de-la-contratacion-equitativa>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>118</sup> Protocolo de 2014 relativo al Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930, adoptado el 11 de junio de 2014, Po29, entró en vigor el 9 de noviembre de 2016, art. 2(d). Colombia no ha firmado ni ratificado el Protocolo.

<sup>119</sup> Convenio núm. 29 de la OIT relativo al trabajo forzoso u obligatorio (Convenio sobre el trabajo forzoso, art. 29), adoptado el 28 de junio de 1930, 39 U.N.T.S. 55, en vigor desde el 1 de mayo de 1932, ratificado por Colombia el 4 de marzo de 1969. Véase también el Convenio núm. 105 de la OIT relativo a la abolición del trabajo forzoso, adoptado el 25 de junio de 1957, en vigor desde el 17 de enero de 1959.

<sup>120</sup> Recomendación de la OIT relativa al trabajo forzoso (medidas complementarias), 11 de junio de 2014, OIT n° R203.

condiciones de la plataforma en español, los que se analizan en secciones posteriores de este informe.

Todas las modelos webcam entrevistadas dijeron que cuando empezaron a trabajar en los estudios les sorprendieron las condiciones esenciales de su empleo o sintieron que les habían engañado durante el proceso de contratación. Las sorpresas más comunes fueron: con cuánto dinero se quedaría el estudio; con cuánto dinero se quedaría la plataforma; y cuánto control tendrían ellos sobre sus cuentas. (Para el análisis de las políticas y protocolos de las plataformas relacionados con la información a las modelos sobre estructuras salariales, incluidas las respuestas de las plataformas a las preguntas de Human Rights Watch sobre este tema, véase la sección **El papel de las plataformas**). Más de dos tercios de las personas entrevistadas dijeron estar sorprendidos por los actos sexuales que los clientes les pedían que realizaran, con los que la dirección del estudio esperaba que cumplieran, y por la cantidad de dinero que ganarían.

Todas las personas entrevistadas dijeron que les habían engañado sobre al menos dos de los siguientes términos:

- restricciones o requisitos sobre la vestimenta;
- Restricciones o requisitos sobre el aspecto físico de la modelo, como la prohibición de tatuajes, piercings o marcas de identidad étnica;
- las horas que tendrían que trabajar;
- cuánto se les pagaría;
- con cuánto dinero se quedaría el estudio;
- con cuánto dinero se quedaría la plataforma;
- actos sexuales que se les exigiría o presionarían para que realizaran ante las cámaras;
- saneamiento del estudio;
- cuánto control tendrían sobre su cuenta, como el acceso a la información de inicio de sesión, la redacción de sus propias descripciones de perfil incluidos los detalles sobre los tipos de actos que estaría dispuesta a realizar y la capacidad de los monitores para responder a los clientes en su nombre;
- la distribución del estudio, tales como disponer de una sala para monitores o la falta de privacidad;

- qué actos no estaban permitidos en la plataforma, lo que les dejaba expuestos a que la plataforma cerrara su cuenta si aceptaban la petición de un cliente de realizar un acto no permitido;
- limitaciones en su capacidad para hacer pausas para comer, beber agua, ir al baño y asearse.

## **Contratos verbales**

La mayoría de las trabajadoras entrevistadas (31 de 50 que respondieron a la pregunta) dijeron que no firmaron un contrato escrito cuando empezaron a trabajar en un estudio. Las condiciones de empleo, incluida la estructura salarial y qué porcentaje de los ingresos de la modelo retiene el estudio, suelen explicarse verbalmente. De las 19 modelos que firmaron un contrato con el estudio, sólo 10 dijeron haber recibido una copia de dicho contrato; ninguna de las 10 lo tenía disponible para su revisión mientras hablaban con Human Rights Watch. Dos dijeron que eran las únicas firmantes y que ningún representante del estudio lo había firmado.

## **Falta de consentimiento informado para los acuerdos de servicio de las plataformas y la creación de cuentas**

Casi todas las modelos webcam entrevistadas por Human Rights Watch declararon haber pasado por un proceso de contratación en estudio casi idéntico después de haber sido reclutadas y confirmado su deseo de trabajar en un estudio. En la mayoría de los casos, las modelos se reunían con un representante del estudio: el propietario, el administrador o el monitor. Se les indicaba que trajeran su tarjeta nacional de identidad si eran colombianas o su pasaporte si eran extranjeras. A continuación, las llevaban a una oficina donde el gerente, propietario o administrador del estudio les creaba una cuenta en una o varias plataformas de webcam en las que harían transmisión mientras trabajaban en el estudio. El representante del estudio indicaba a las modelos que sostuvieran su tarjeta de identidad junto a su cara y les hacía una foto en la que se captaban la cara y la tarjeta de identidad. La mayoría de las plataformas exigen que las modelos presenten al principio del proceso de registro pasaportes, tarjetas nacionales de identidad u otra forma oficial de

identificación con fotografía para verificar que las modelos son personas adultas y/o han alcanzado la "mayoría de edad" en sus respectivas jurisdicciones."<sup>121</sup>

Varias plataformas de webcam ofrecen diferentes tipos de cuentas. Una de ellas es la cuenta de modelo individual. El otro tipo, a menudo denominado cuenta de estudio, cuenta de pareja o cuenta principal, permite al titular de una cuenta principal registrar otras cuentas "bajo" o "vinculadas" a la suya. En la mayoría de los casos, los requisitos para registrarse en una cuenta de estudio son los mismos que para las cuentas individuales. Las plataformas parecen carecer de políticas y procedimientos suficientes para verificar las condiciones de trabajo en los estudios o evaluar las prácticas y políticas de empleo cuando los representantes de los estudios se registran para una cuenta de estudio (véase la sección **El papel de las plataformas**).

### *Estudio de caso: Cuentas de estudio de Livejasmin*

Human Rights Watch revisó el proceso de creación de cuentas de estudio de Livejasmin y su video instructivo de registro de cuentas de estudio, que cuenta con un proceso paso a paso para registrar modelos vinculadas a una cuenta de estudio.<sup>122</sup> En noviembre de 2024, había cuatro videos instructivos disponibles en la página wiki oficial de Livejasmin, a los que la empresa se refiere como "contenido actualizado."<sup>123</sup> Todos los videos están en inglés con subtítulos en rumano, ruso y español. "LivejasminWiki.com" es operado por JWS Americas S.à.r.l. y JWS International S.à.r.l, las empresas matrices de Livejasmin.<sup>124</sup> Los videos de instrucciones para estudios de Livejasmin wiki, que también se publicaron en YouTube en noviembre de 2023, proporcionan varias instrucciones, entre ellas:

---

<sup>121</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Livejasmin Model Center, 2 de julio de 2024. <https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Condiciones de uso". Stripchat, 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024.

<sup>122</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio", modificado por última vez el 2 de julio de 2024, <https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>; "Registro de cuenta de modelo única", 5 de noviembre de 2023, video instructivo, YouTube, <https://www.youtube.com/watch?v=lHULLASqBr4&list=PL189OCUqNbDIhP4r5aELoR6ZNxST3mTIP&t=1s> (consultado el 4 de junio de 2024).

<sup>123</sup> Video de instrucciones de Livejasmin Wiki para estudios. Consultado el 4 de noviembre de 2024. Disponible en: <https://livejasminwiki.com/studio-and-single-account-registration/>

<sup>124</sup> Ibid.

- "Haga que la modelo esté presente durante todo el proceso de registro, ya que se le exige que reconozca y acepte ciertos puntos". <sup>125</sup>
- "El Acuerdo de Servicios, la Recopilación de Datos Sensibles y las Políticas de Cookies tienen que ser aceptadas. La modelo que está registrando tiene que aceptar estos términos y puede familiarizarse con los detalles a través de los enlaces relacionados." <sup>126</sup>

En este video también se indica: "Tenga en cuenta que un estudio no puede aceptar el acuerdo a nombre de una modelo". <sup>127</sup> Sin embargo, según las personas entrevistadas por Human Rights Watch, sus estudios infringieron esta estipulación en casi todos los casos. El video no menciona ningún mecanismo para garantizar que los estudios no acepten acuerdos en nombre de las modelos o para verificar que la modelo esté realmente presente durante el proceso de creación de la cuenta.

Además, los estudios en general no siguieron las orientaciones proporcionadas por LiveJasmin, según las entrevistas de Human Rights Watch en Colombia. A saber:

- Sólo una persona entrevistada dijo haber aceptado personalmente las condiciones de servicio cuando se creó su cuenta en un estudio. Todos los demás (49) dijeron que nunca vieron ni firmaron un acuerdo de servicios de ninguna plataforma en la que hicieran transmisión.
- La mayoría de las personas entrevistadas dijeron que el estudio creaba su cuenta por ellos y creían que esto incluía "aceptar" las condiciones del servicio en su nombre.
- Casi un tercio afirmó que desconocía los datos de acceso a sus cuentas creadas y gestionadas por los estudios, lo que restringía su capacidad para acceder a la información sobre sus ganancias, el contacto con los clientes y la propiedad intelectual.

Los hallazgos de Human Rights Watch sugieren que los procesos de registro de los estudios socavan el consentimiento informado de las modelos. La falta de consentimiento

---

<sup>125</sup> Ibid.

<sup>126</sup> Video de instrucciones de LiveJasmin Wiki para estudios. Consultado el 13 de noviembre de 2024. Disponible en: <https://livejasminwiki.com/studio-and-single-account-registration/>

<sup>127</sup> Ibid.

informado tiene muchas consecuencias e implicaciones para sus derechos como trabajadoras y da lugar a una inmensa ambigüedad sobre cómo los estudios y las plataformas almacenarán, utilizarán, venderán y transmitirán su imagen y figura. Según las personas entrevistadas, esto también ha dado lugar a que las modelos infrinjan accidentalmente las políticas de las plataformas que no sabían que existían y a que sus cuentas sean congeladas o bloqueadas. Desde una perspectiva financiera, el hecho de no leer y firmar su propio acuerdo de servicios con las plataformas repercute en su capacidad para ejercer un consentimiento informado en relación al tipo de actos sexuales, actuaciones y peticiones de los clientes que vale la pena aceptar en base a la cantidad de dinero que se les pagará por realizarlos (véase la sección **Explotación sexual**). Además, permite potencialmente que los estudios se aprovechen de las modelos, se lleven una mayor tajada de sus ganancias y aleguen que la plataforma está reteniendo más dinero del que corresponde.

## **IV. “Más o menos el 50%”: Transparencia salarial, posible robo de salarios y otros posibles abusos financieros**

Las plataformas suelen quedarse con la mayor parte de lo que los espectadores pagan por participar en sus sitios. Los estudios colombianos se quedan entonces con un porcentaje de los ingresos restantes que las plataformas abonan a las cuentas de las modelos. La mayoría de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch afirmaron que la cantidad que se queda un estudio (de lo que paga la plataforma) suele revelarse durante el proceso de contratación. Según las modelos entrevistadas, los estudios retienen hasta el 70% de lo que una plataforma abona a la cuenta de una modelo.

Algunas estructuras salariales de las plataformas se establecen en acuerdos de servicio, guías de las modelos y preguntas frecuentes distribuidas en los sitios web y blogs de las plataformas. Sin embargo, 49 de las 50 modelos entrevistadas no vieron estos acuerdos cuando fueron contratadas por un estudio. La falta de acceso a los términos y acuerdos de las plataformas limita la capacidad de las modelos de verificar si su estudio les está pagando el porcentaje acordado. Para controlar mejor si el estudio estaba incurriendo en robo salarial, algunas modelos de estudio investigaron de forma independiente la estructura salarial de la plataforma fuera del estudio, hablaron con colegas más experimentados o preguntaron a sus clientes cuánto les cobraba la plataforma.

Además de carecer de acceso a la información relativa a la estructura salarial de las plataformas, las modelos también dijeron a Human Rights Watch que los estudios retienen regularmente grandes cantidades de sus cheques de pago sin explicar claramente por qué. Las personas entrevistadas mencionaron los honorarios mal definidos, las multas, los tipos de cambio, las propinas y las comisiones entre los problemas más acuciantes que afectan a la transparencia salarial.

### **Pagos de las plataformas**

Las plataformas examinadas por Human Rights Watch utilizan diferentes estructuras salariales para calcular lo que pagan a las modelos. También proporcionan cantidades variables de información sobre la estructura salarial. Gran parte de esta información sólo

está disponible en inglés. De acuerdo a nuestro estudio, a continuación se detallan las estructuras salariales de LiveJasmin, Chaturbate, BongaCams y Stripchat. Human Rights Watch preguntó a las plataformas cómo se aseguran de que las modelos de estudio reciban información completa y accesible en español sobre la estructura salarial. Las respuestas de BongaCams, Chaturbate y Stripchat se analizan en la sección **El papel de las plataformas** y se adjuntan a este informe. LiveJasmin declinó proporcionar una respuesta oficial.

### *BongaCams*

BongaCams proporciona información en español en su sitio web para modelos, BongaModels, sobre lo que pagan los clientes por fichas (*tokens*, una unidad de pago en muchas plataformas) y cuántas fichas puede ganar una modelo en los distintos tipos de salas de chat. En el "Chat gratuito", las modelos ganan propinas; en el "Chat privado" y en otros modos de chat, las modelos fijan el precio de las fichas del chat y los clientes pagan ese precio para entrar. BongaCams no proporciona información en su sitio web para modelos ni en su acuerdo de servicio sobre qué porcentaje del precio de las fichas se paga a las modelos.<sup>128</sup> Sin embargo, una página de preguntas frecuentes creada para los clientes y disponible sólo en inglés incluye la pregunta: "¿Qué parte de mi dinero va a las modelos?". BongaCams responde: "Más o menos el 50%".<sup>129</sup>

Las Preguntas Frecuentes dirigidas a los clientes también incluyen un gráfico (Figura 1) y la siguiente explicación:

Los clientes adquieren las Fichas en paquetes predefinidos. Los paquetes más grandes cuestan menos por Ficha. Pero a las modelos siempre se les paga la misma cantidad (0,025 €) por Ficha, por lo que el cálculo del porcentaje pagado a la modelo dependerá del paquete comprado por el Miembro. ... La mayor parte del dinero que se gasta en BongaCams proviene de los Miembros leales que compran paquetes más grandes, por lo que la media siempre ronda el 50%.

---

<sup>128</sup> "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024. Para más información sobre la diferencia entre BongaCams y BongaModels, véase la respuesta escrita de BongaCams a Human Rights Watch anexa a este informe.

<sup>129</sup> "Preguntas frecuentes sobre BongaCams", BongaCams. <https://bongacams.com/user-faq>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

En respuesta a la consulta de Human Rights Watch, BongaCams respondió:  
 "Bongacams.com cumple plenamente con todos los marcos legales pertinentes y las normativas del sector, tanto a nivel local como internacional. Hemos implementado una serie de medidas sólidas diseñadas para garantizar la seguridad, el bienestar y la protección de todas las personas que utilizan nuestra plataforma."

Token Package	Price	Cost per Token	Percentage Models Get
39	2.99 €	~0.08 €	about 50%
76	4.99 €	~0.07 €	about 50%
156	9.99 €	~0.06 €	about 50%
462	24.99 €	~0.05 €	about 50%
984	49.99 €	~0.05 €	about 50%
1260	65.00 €	~0.05 €	about 50%
1480	74.99 €	~0.05 €	about 50%
10160	500.00 €	~0.05 €	about 50%
20000	990.00 €	~0.05 €	about 50%
50800	2,500.00 €	~0.05 €	about 50%

Información proporcionada por BongaCams a los clientes.<sup>130</sup>

### *Chaturbate*

Chaturbate proporciona el precio de las fichas en su Guía del Emisor, que sólo está disponible en inglés. En una entrada de blog titulada "Aumentar sus ingresos" se afirma que "las fichas se convierten en efectivo a razón de 0,05 dólares".<sup>131</sup> Chaturbate ofrece shows privados a una tarifa por minuto fijada por la modelo, así como configuraciones en las que las modelos trabajan por propinas o venden entradas por adelantado. Tanto las propinas como los espectáculos con entradas utilizan fichas. Cuando las modelos cobran, se les paga 0,05 dólares por ficha.

<sup>130</sup> "BongaCams Frequently Asked Questions," BongaCams. <https://bongacams.com/user-faq> (Consultado el 19 de octubre de 2024).

<sup>131</sup> Asistencia técnica. "Aumentar sus ingresos". Guía del Boadcaster de Chaturbate. 2024 <https://support.chaturbate.com/hc/en-us/articles/360048893631-Increasing-Your-Income>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

Las modelos que no alcanzan la "cantidad mínima requerida para obtener un pago" no cobran.<sup>132</sup> La cantidad mínima requerida para cobrar depende del método de pago; Chaturbate afirma que "la mayoría de los métodos comienzan con un mínimo de 50,00 dólares".<sup>133</sup>

En respuesta a la consulta de Human Rights Watch, Chaturbate declaró: "[P]ublicamos toda la información sobre pagos y otra información importante en las Condiciones y en las FAQ [preguntas frecuentes]. Disponemos de una función nativa para traducir el idioma de la plataforma al español, incluida una copia oficial de las Condiciones y todos los apéndices. Estamos trabajando en videos informativos actualizados en varios idiomas, así como en una guía simplificada para quienes transmiten que también estará en varios idiomas."

### *LiveJasmin*

En el "Chat gratuito" de LiveJasmin, los espectadores pueden ver a las modelos realizando un número limitado de actuaciones sin pagar. Las modelos ofrecen actuaciones adicionales a los clientes que compran créditos en el "Chat privado", a un precio en créditos fijado por la modelo. LiveJasmin utiliza un sistema de ingresos dependiente del nivel, disponible sólo en inglés en la página web LiveJasmin Model & Studio Wiki.<sup>134</sup> El sistema estipula que el porcentaje de pago se basa en el nivel, que viene determinado por cuánto ha ganado la modelo durante ese período de pago de 14 días.

Las modelos que no alcanzan el "Umbral de pago" de 100 USD por período de pago no reciben remuneración.

Las modelos de nivel 1, aquellas que ganan entre 100 y 250 dólares estadounidenses por período de pago, reciben el 30% de lo que ganan. Los niveles se reajustan cada período de pago de 14 días, lo que significa que, por diseño, el porcentaje de pago es inestable para las modelos. Se exige a las modelos que alcancen o superen sus ganancias del período anterior para seguir recibiendo ese porcentaje de pago.

---

<sup>132</sup> Apoyo. "¿Con qué frecuencia se envían los pagos?" Guía de Chaturbate Boadcaster. 2024 <https://support.chaturbate.com/hc/en-us/articles/360048893631-Increasing-Your-Income>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>133</sup> Ibid.

<sup>134</sup> "Sistema de pago dependiente del nivel". LiveJasmin Model & Studio Wiki, 2 de julio de 2024. <https://livejasminwiki.com/level-dependent-payment-system/#img-level-dependent-payment-system-levels>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

Un gráfico (Figura 2) en la Wiki "muestra, asumiendo calificaciones de Buen Audio y Buen Video, qué proporciones de participación se pueden lograr en diferentes niveles de pago". La Wiki no explica el impacto exacto de las malas calificaciones de audio o video en el nivel de pago, ni si la calificación a la que se hace referencia está determinada por Livejasmin o por los clientes. La Wiki tampoco explica si los niveles que "se pueden lograr" están garantizados una vez que la modelo alcanza el nivel de ingresos especificado. Indicando que cuanto más tiempo pase en la plataforma contribuye a un mayor nivel de pago, la página afirma que cuanto "más utilice nuestras funciones, mayor nivel alcanzará".

Level	Earnings	%
LVL 9	+ \$30000	80%
LVL 8	\$15000 - \$30000	70%
LVL 7	\$8000 - \$15000	65%
LVL 6	\$4000 - \$8000	60%
LVL 5	\$2000 - \$4000	50%
LVL 4	\$1000 - \$2000	45%
LVL 3	\$500 - \$1000	40%
LVL 2	\$250 - \$500	35%
LVL 1	- \$250	30%

Sistema de pago en función del nivel de Livejasmin. Livejasmin no respondió a las preguntas de HRW sobre el registro.<sup>135</sup>

### *Stripchat*

Stripchat proporciona el precio de las fichas en su lista de preguntas frecuentes, que está disponible en español.<sup>136</sup> A las modelos se les paga 0,05 USD por ficha, según tres

<sup>135</sup> "Level Dependent Payment System." Livejasmin Model & Studio Wiki, July 2, 2024, <https://livejasminwiki.com/level-dependent-payment-system/#img-level-dependent-payment-system-levels> (consultado el 19 de octubre de 2024).

<sup>136</sup> Tyler. "Porcentaje de pago". Stripchat FAQ. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/4410727786769-Porcentaje-de-pago>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

entradas de blog distintas disponibles en la sección de modelos de las preguntas frecuentes de Stripchat.<sup>137</sup>

Las modelos que no alcancen las "cantidades mínimas" no recibirán pago. La cantidad mínima requerida para recibir pago es de 50 USD o 100 USD, dependiendo del método de pago.<sup>138</sup>

La empresa afirma que "la media [del porcentaje pagado a las modelos] siempre es superior al 55%" porque "la mayor parte del dinero gastado en Stripchat procede de usuarios habituales que compran los paquetes de fichas más grandes" y "Stripchat reparte muchas fichas gratuitas" a los usuarios.<sup>139</sup> Sin embargo, la empresa no garantiza un pago del 55% ni proporciona información sobre cuántas modelos reciben realmente este porcentaje.

En respuesta a las preguntas de HRW, Stripchat declaró que "permite a sus modelos que fijen sus propias tarifas, determinen sus límites de actuación y trabajen de forma independiente si deciden abandonar sus estudios".

Human Rights Watch preguntó a todas las plataformas mencionadas cómo se aseguran de que las modelos de estudio reciban información completa y accesible en español sobre la estructura salarial. Las respuestas completas de BongaCams, Chaturbate y Stripchat se analizan en la sección **El papel de las plataformas** y se adjuntan a este informe. LiveJasmin declinó dar una respuesta oficial.

---

<sup>137</sup> Tyler. "Porcentaje de pago". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/4410727786769-Payout-Percentage>. Consultado el 19 de octubre de 2024; Tyler. "¿Cuánto vale un token para un modelo?". Stripchat FAQ. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/4410734353553--Cu%C3%A1nto-vale-un-token-para-un-modelo>. Consultado el 19 de octubre de 2024; Tyler. "¿Cuál es el ingreso por hora?". Stripchat FAQ. 2022. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/5790317503889--Cu%C3%A1l-es-el-ingreso-por-hora>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>138</sup> Tyler. "Opciones de pago, frecuencia y cantidades mínimas". Preguntas frecuentes de Stripchat. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/4410727897873-Opciones-de-pago-frecuencia-y-cantidades-m%C3%ADnimas>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>139</sup> Tyler. "¿Cuál es el ingreso por hora?". Stripchat FAQ. 2022. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/5790317503889--Cu%C3%A1l-es-el-ingreso-por-hora>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

## Porcentajes retenidos por los estudios

Las modelos entrevistadas informaron de que los estudios en los que trabajaban se quedaban con entre el 35 y el 70 por ciento de lo que las plataformas pagaban cada período de pago, dependiendo del estudio. Es práctica habitual que los estudios expliquen a las modelos al momento de contratarlas el porcentaje con el que se queda el estudio. Las modelos se refieren a la estructura de su estudio por el porcentaje con el que se queda; por ejemplo, "trabajo en un estudio del 40 por ciento" o "en un estudio del 60 por ciento". Las personas entrevistadas informaron que, en muchos estudios, el porcentaje ofrecido puede variar en función de si una modelo cumple determinados objetivos para el período de pago, acumula antigüedad en el estudio, trabaja en un turno de noche, ocupa el primer lugar en el "ranking" semanal de empleados o vive en el estudio.

### *Salarios retenidos por el estudio a través de multas y comisiones*

Las modelos webcam informaron a Human Rights Watch que los estudios suelen retener los salarios por "infracciones" menores, como hacer una pausa para ir al baño, no alcanzar un objetivo de ingresos semanal o llegar tarde al trabajo. Algunos estudios proporcionan un desglose por escrito cada 15 días explicando las cantidades que se retienen a cada trabajador. Otros no lo hacen, lo que significa que las modelos reciben como pago menos de lo que suelen ganar o esperan ganar sin ninguna explicación ni recurso para impugnar los cargos. Una mujer trans de 28 años de Bogotá dijo que su estudio descontaba fichas a las modelos que utilizaban papel higiénico del estudio, pero no se informaba de ello a las modelos hasta que se les descontaba la cuota de su pago.<sup>140</sup>

Algunas modelos con más experiencia haciendo transmisión en plataformas dijeron a Human Rights Watch que calculan la cantidad que deberían estar ganando: miran las fichas acumuladas de los clientes en cada turno, lo que les ayuda a identificar cómo y cuándo los estudios pueden estar incurriendo en robo de salario o cobrándoles comisiones arbitrarias. Sin embargo, aunque la mayoría de las personas entrevistadas dijeron que entendían cómo calculaba el estudio lo que les pagaba, sólo 14 dijeron que entendían cuánto se quedaba la plataforma y 9 dijeron que sabían lo que pagaban los clientes a las plataformas por pasar tiempo con ellas.

---

<sup>140</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

### *Tipos de cambio*

Muchas personas entrevistadas expresaron su preocupación por la falta de claridad en cuanto a los tipos de cambio. Las plataformas pagan en dólares estadounidenses; los estudios pagan a sus trabajadores en pesos colombianos. Varias personas informaron que los estudios "inventan" su propio tipo de cambio entre las dos divisas, el que es menos favorable para los empleados que los ofrecidos por los bancos. Las modelos dijeron que, alternativamente, algunos estudios retienen el pago hasta que el tipo de cambio ofrecido por los bancos sea más favorable para los estudios, dejando a las modelos sin pago durante varios días más allá del periodo de pago establecido. Al igual que la situación de muchos trabajadores colombianos, los estudios pagan a las modelos webcam cada 15 días, pero algunas modelos entrevistadas habían experimentado retrasos en el pago de hasta dos semanas.

"Nunca hubo claridad sobre cuánto me pagarían, porque utilizan su propia conversión del tipo de cambio para beneficiarse", dijo a Human Rights Watch una mujer de 33 años que trabajaba en un estudio de Bogotá. "A veces decían que eran 2.500 pesos [colombianos] pero en realidad era mucho más."<sup>141</sup>

Un hombre de 21 años que había trabajado en un pequeño estudio de Bogotá dijo a Human Rights Watch que su pago no dependía de cuántos turnos trabajara o de la propina que dieran los clientes, sino "del tipo de cambio que utilizara el estudio." Explicó: "La norma era el 30 por ciento para el estudio, pero en realidad no es cierto porque en el cambio de divisas es donde se benefician mucho. Si el dólar estaba a un tipo determinado, utilizaban un tipo de cambio diferente."<sup>142</sup>

Varias modelos dijeron que sólo después de "independizarse" y empezar a trabajar desde casa con una cuenta individual se enteraron de lo explotadoras que eran las prácticas salariales del estudio. Una mujer de 34 años de Medellín explicó cómo el estudio le "robó":

Primero me dijeron [que esperara un pago semanal de] 200 dólares, y luego me dijeron: 'bueno, luego el estudio se queda con la mitad'. Eso era trabajando cinco días a la semana. Ahora que soy independiente, puedo

---

<sup>141</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>142</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

hacer entre 400 y 500 dólares en sólo dos días. Ellos [el estudio] nos robaron completamente. También nos robaron en la conversión de dólar a peso y dijeron que el banco les cobró muchas comisiones.<sup>143</sup>

Human Rights Watch entrevistó a una modelo webcam de Cali que se había trasladado desde Buenaventura para encontrar trabajo. Un estudio ofrecía bonificaciones si los trabajadores alcanzaban un objetivo semanal, pero les engañaba sobre la moneda en la que se pagarían esas bonificaciones. "El problema es que si ganas en dólares, esperas que la bonificación sea en dólares, pero no es así", dijeron. "Les haces ganar más dinero en dólares y te recompensas sólo en pesos".<sup>144</sup>

## Deuda por préstamos con estudio

La mayoría de las personas entrevistadas dijeron que habían pedido un préstamo a un estudio como parte del proceso de contratación al menos una vez. Muchos préstamos son para artículos que se le ha dicho a las trabajadoras que "necesitan" para hacer modelaje webcam, lo que de hecho les obliga a endeudarse en pequeñas cantidades incluso antes de su primer turno. Estos artículos incluyen lencería, maquillaje, fotos de perfil y juguetes sexuales específicos que permiten a los clientes controlarlos a distancia. Éstos cuestan más fichas a los clientes que quieren utilizarlos, lo que se traduce en más dinero para el estudio.

Los estudios también ofrecen préstamos para artículos que las modelos puedan desear o necesitar pero que no son requeridos por el estudio. Esto incluye preservativos, lubricante personal, transporte, alojamiento o medicamentos. Según las entrevistas, las modelos y los estudios carecen de acuerdos contractuales claros que garanticen que el trabajador no se vea presionado en modo alguno a seguir trabajando en el estudio para saldar esa deuda.

### *Acuerdos de pago de deudas abusivos*

En la mayoría de los casos comunicados a Human Rights Watch, los estudios descontaban los pagos del préstamo del primer o de los dos primeros salarios que recibía una modelo. Las trabajadoras solían saldar la deuda en el plazo de un mes. Los préstamos que cubrían

---

<sup>143</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

<sup>144</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

la vivienda eran la excepción. Según algunas trabajadoras que habían vivido en estudios y se habían endeudado con los propietarios de los estudios por el alquiler, no pudieron pagar el préstamo durante varios meses (véase la sección **Explotación de las modelos que viven en estudios**).

Los estudios suelen descontar los pagos de los préstamos de los salarios, pero según las personas entrevistadas que lo habían vivido, las condiciones de devolución a menudo no estaban claras. Una trabajadora de Bogotá dijo que su préstamo para ropa, comida, fotos y juguetes sexuales "se descontaba de [su] pago poco a poco", pero no sabía cuánto se descontaba cada semana, si se acumulaban intereses o cuándo se había pagado o se pagaría el préstamo en su totalidad. Otra trabajadora creía que estaba pagando un 15% de intereses, pero no lo sabía con seguridad y a una tercera trabajadora se le descontaron fichas durante varias semanas.<sup>145</sup> Dado que el valor de las fichas varía en función de la plataforma y que ella realizaba transmisión en varias plataformas desde el estudio, la trabajadora no sabía cuánto dinero le estaban cobrando para devolver el préstamo.

Un joven de 23 años de Tolima que trabajaba en un estudio de Bogotá pidió un préstamo al estudio por 180.000 pesos, pero acabó devolviendo 250.000 pesos. "Las condiciones no eran claras porque también me robaron a través de la tasa de cambio," dijo.<sup>146</sup>

Una mujer de 23 años de Bogotá dijo que después de pedir un préstamo, el estudio empezó a pagarle el 30% en lugar del 60% acordado en el momento de la contratación y que la relación con su jefe "se volvió muy acosadora."<sup>147</sup>

Las drogas eran el único artículo que los estudios a veces "regalaban" a las modelos. Debido a que muchas declaraban un agotamiento severo por trabajar largos turnos o varios turnos consecutivos delante de un computador, existía una cultura de consumo de drogas que les permitía trabajar durante tantas horas.

Una mujer trans de 21 años de Medellín compartió su experiencia. "En el estudio [en el que trabajé anteriormente] de Bayo, necesitaba drogas para mantenerme despierta", dijo. "A

---

<sup>145</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>146</sup> Entrevistas de Human Rights Watch con modelos de webcam, octubre de 2023.

<sup>147</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

veces teníamos que pagar, pero otras veces simplemente disponían de drogas para que nos mantuviéramos despiertas."<sup>148</sup>

Las prácticas de los estudios relacionadas con el consumo de drogas no son claras y difieren mucho. Van desde prohibir hasta fomentar el consumo de drogas si los clientes lo solicitan como parte de una actuación o si las modelos tienen dificultades para mantenerse despiertas debido al agotamiento. En varios casos descritos a Human Rights Watch, el enfoque de los estudios en relación al uso de drogas parecía estar motivado por las peticiones de los clientes. Una modelo en Bogotá dijo que "algunos clientes piden que consumamos drogas";<sup>149</sup> otra en Palmira dijo que "en algunos estudios no está permitido consumir drogas, pero si un cliente lo pide, entonces la dirección lo permite."<sup>150</sup> Si esto se traduce en deudas para las modelos, y de qué manera, varía mucho.

---

<sup>148</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

<sup>149</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>150</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

## V. Espacios restringidos y falta de privacidad

### Contexto

En un viaje preliminar realizado en julio de 2023, Human Rights Watch recibió descripciones de modelos que trabajaban en habitaciones y cubículos extremadamente pequeños, separados entre sí únicamente por una cortina o un delgado tabique divisorio. La presencia de cámaras de vigilancia en las paredes de los estudios, los pasillos, las escaleras, las cocinas y, en algunos casos, dentro de cada cubículo agravaba la falta de privacidad. Varias personas trabajadoras sexuales que habían trabajado tanto en la calle como en estudios dijeron a Human Rights Watch que la falta de privacidad en estos pequeños cubículos, incluida la posibilidad de oír o ver a la trabajadora o trabajadoras del lado, era la razón por la que muchas de ellas volvían al trabajo en la calle.

Una defensora de los derechos de las personas trabajadoras sexuales con experiencia en varios tipos de entornos dibujó para las investigadoras de Human Rights Watch un diagrama de uno de los estudios en los que había trabajado durante tres meses. Era una habitación grande dividida en 12 cubículos por placas de yeso. Su cubículo era pequeño – demasiado estrecho para extender completamente los brazos hacia los lados – y tenía un escritorio, una silla, un computador, un mouse, un teclado, una cámara webcam conectada al computador y una segunda cámara encima de ella en la esquina del cubículo. Le dijeron que la segunda era una cámara de seguridad vigilada por el monitor del estudio. La pared de yeso entre ella y la trabajadora del lado no llegaba al techo y no estaba adaptada a prueba de sonidos. Había una tercera cámara en la pared de la sala más grande que parecía vigilar a todos los trabajadores a la vez.<sup>151</sup>

Tras escuchar varias historias similares en el viaje preliminar de julio de 2023, las investigadoras incluyeron preguntas sobre el tamaño, la distribución y las paredes de los cubículos y las salas en las que trabajaban las modelos webcam. Se pidió a las modelos webcam entrevistadas que habían trabajado en varios estudios que seleccionaran uno y respondieran a todas las preguntas según su experiencia en ese estudio.

---

<sup>151</sup> Entrevistas de Human Rights Watch con una ex modelo de webcam y defensora de los derechos de las trabajadoras sexuales en Bogotá, julio de 2023.

## Tamaño y distribución

Casi todas las personas entrevistadas trabajaban en estudios que les proporcionaban un computador, un mouse, un teclado y una cámara, aunque algunas personas tenían que pedir dinero prestado al estudio para "alquilar" estos artículos para su uso. La mayoría también tenía una cama o un sofá pequeño, pero varios entrevistados aclararon que "no era una cama de verdad" o se refirieron a ella como "media cama", "un trozo de madera con un trozo de espuma encima", "en realidad, no era una cama, sino que estaba dividida en dos partes para que no pudieras caerte", "no era una cama de verdad, sino un sofá pequeño e incómodo."<sup>152</sup>

La mayoría (30 de 50) trabajaban en un espacio sin ventana ni ninguna forma de luz natural.

Cincuenta modelos webcam respondieron a preguntas sobre el tamaño y la privacidad del cubículo en el que trabajaban.<sup>153</sup> El tamaño más común era una habitación de 1x2 metros. Más de dos tercios (35 de 50) dijeron que no había espacio suficiente entre las paredes y los muebles para caminar, y casi un tercio (16 de 50) dijeron que la habitación era demasiado pequeña para extender completamente los brazos hacia los lados. Más de la mitad (27 de 50) dijeron que un cliente les había pedido que hicieran algo que estaban dispuestas a hacer pero no tenían espacio para ello (y por lo tanto no lo hicieron), debido a las reducidas dimensiones del espacio.

Una mujer de 25 años de Palmira dijo:

En el primer estudio en el que trabajé, sólo dos habitaciones tenían camas, dos tenían sofás y dos sólo tenían escritorios. Tuve que trabajar en la que tenía escritorio. Tenía que colocar el computador en medio de la habitación para poder abrir o cerrar la puerta. Así que el encuadre era realmente limitado para la cámara porque todo estaba muy apretado.<sup>154</sup>

---

<sup>152</sup> Entrevistas de Human Rights Watch con modelos webcam en Bogotá, Cali, Medellín y Palmira, octubre de 2023 y febrero de 2024.

<sup>153</sup> Las investigadoras midieron el espacio en el que se realizaron las entrevistas y pidieron a las personas entrevistadas que demostraran, usando el tamaño de la sala donde se llevó a cabo la entrevista: qué tan grande era su cubículo o habitación, dónde estaban ubicados los muebles y las cámaras de seguridad, y si podían extender sus extremidades, caminar y desempeñarse según los requisitos del trabajo.

<sup>154</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

Para una mujer trans de 35 años de Bogotá, el cubículo era tan pequeño que "tenía que utilizar el pasillo para hacer de modelo" para los clientes, lo que la exponía a otros compañeros, a la administración del estudio y a las cámaras.<sup>155</sup>

Una modelo webcam no binaria de 26 años de Cali se refirió al tamaño del espacio donde vivía: "Era demasiado pequeño para cambiar la posición de los muebles. Yo vivía aquí. Era realmente incómodo".<sup>156</sup>

## “Doble vigilancia”

Varias modelos entrevistadas por Human Rights Watch describieron la paradójica sensación de estar físicamente solas en un espacio reducido – a menudo sin ventanas ni ventilación adecuada – y, al mismo tiempo, expuestas a la vigilancia de la dirección del estudio, a la transmisión de las plataformas y a la observación de un número indeterminado de espectadores a través de Internet. La complejidad, magnitud y nivel de exposición – combinadas con una falta de comprensión de su alcance – eran una fuente de estrés para muchos trabajadores.

En la mayoría de los casos, las modelos describieron que disponían de mecanismos limitados o inexistentes para dar su consentimiento informado sobre cómo se graban y almacenan sus imágenes en los estudios; qué ángulos y partes de sus cuerpos y rostros serán visibles y en qué momentos; y quién conservará el control sobre sus imágenes y sobre estas grabaciones. Las modelos relataron historias de colegas que encontraron videos suyos en páginas web pornográficas que, basándose en el ángulo de la cámara, no podían haber sido filmados por la cámara principal del computador desde el que transmitían. Varias modelos temían que los estudios pudieran utilizar cámaras de vigilancia – en lo que una modelo describió como "doble vigilancia" – para grabarlas desde otros ángulos y subir las imágenes a Internet.

Muchas modelos son observadas simultáneamente por múltiples públicos. Entre ellos, las plataformas captan y retransmiten su actuación a los clientes y el personal de los estudios vigila su habitación o cubículo a través de cámaras de vigilancia. Dado que la dirección de

---

<sup>155</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>156</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una persona modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

los estudios no suele compartir los contratos escritos con las modelos, lo que afecta su capacidad de dar un consentimiento informado, y no suele informarles de las grabaciones adicionales o de la vigilancia por parte de los propios estudios, parte de la vigilancia podría vulnerar los derechos de privacidad de datos de las modelos.

Human Rights Watch preguntó a todas las personas entrevistadas si su contrato escrito o verbal daba permiso al estudio para conservar imágenes o videos suyos. Sólo ocho dijeron que habían dado a sabiendas permiso al estudio para conservar imágenes o videos suyos como parte de su contrato. La mayoría dijo que no había contrato o que no entendían su contrato.

### *Falta de espacio personal*

Como ya se ha mencionado, las modelos webcam suelen trabajar en estudios sin puertas ni paredes adecuadas. El número de modelos webcam que trabajan en un estudio varía mucho. Algunas han trabajado en una habitación dividida por cortinas en cinco áreas de trabajo. Otras habían trabajado en edificios de hasta 12 habitaciones, cada una dividida en cubículos mediante placas de yeso. Una encuestada trabajó en una gran sala dividida en 20 cubículos utilizando un delgado separador de oficina.

Más de la mitad de las personas entrevistadas relataron experiencias en las que la dirección o los monitores entraban sin aviso a sus salas en mitad de la actuación a través de una puerta que no se cerraba con llave. Algunas personas trabajaban separados con divisores de oficina que no llegaban hasta el techo, a través de los cuales podían oír y a menudo ver a sus compañeros actuando. Cuatro personas entrevistadas trabajaban en un espacio separado de sus colegas sólo por una cortina.

Un hombre de 21 años de Bogotá dijo que la puerta de la habitación en la que trabajaba había sido sustituida por una sábana.<sup>157</sup> Según un hombre de 40 años de Caldas que habló con Human Rights Watch, un estudio en Medellín separó tres habitaciones en cubículos de 1 metro x 1,5 metros utilizando placas de yeso que no llegaban al techo. "Era como una madera muy fina o divisoria", explicó. "Se podía oír a través de ellas."<sup>158</sup>

---

<sup>157</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>158</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

### *Monitoreo de sesiones de transmisión a través de la cámara destinada al webcam*

Todas las modelos entrevistadas por Human Rights Watch en Colombia afirmaron que los estudios vigilan las actuaciones, los chats privados y las ganancias en directo de las modelos webcam que transmiten desde el estudio. La mayoría explicó que los estudios disponen de una oficina con varias pantallas de computador que permiten a la dirección vigilar simultáneamente a varias modelos. A menudo, la transmisión en directo desde la cámara del computador de una modelo es observada por monitores que, como se ha mencionado anteriormente, son contratados por el estudio para ver varias transmisiones simultáneamente, así como para prestar apoyo en cuestiones tecnológicas, asistir a las modelos en la interacción con los clientes y, en algunos casos, controlar a distancia su pantalla y responder directamente en su nombre en los chats privados con los clientes.

Varias personas entrevistadas dibujaron diagramas para las investigadoras de Human Rights Watch en los que se describían cubículos para las modelos y oficinas en las que la dirección utilizaba múltiples pantallas de computador para supervisar todas las sesiones de transmisión a la vez. Uno de estos dibujos fue realizado por un modelo que también había trabajado como monitor; dibujó la oficina en la que había utilizado múltiples pantallas para supervisar las sesiones de transmisión de todas las modelos que trabajaban en ese momento.

Varias personas entrevistadas dijeron que, además de los monitores contratados formalmente por los estudios, los amigos, cónyuges o socios de los propietarios de los estudios solían visitarlos y pasar tiempo en la oficina viendo las transmisiones. En algunos estudios, las transmisiones individuales de las modelos webcam se emitían en pantallas situadas en la cocina o en zonas comunes, lo que significaba que "cualquiera que pasara por allí" podía ver la transmisión. La mayoría de las modelos sólo se enteraron de estas prácticas de vigilancia cuando empezaron a trabajar en los estudios; no se les informó previamente ni se les dio la opción de dar o negar su consentimiento para ser vigiladas de esta manera.

Las políticas y protocolos de las plataformas disponibles públicamente de BongaCams, LiveJasmin y Stripchat afirman que los estudios tienen la capacidad de supervisar las cuentas de las modelos. Las preguntas frecuentes para estudios de Stripchat dicen que "los estudios pueden supervisar las actividades de sus cuentas de modelos y tienen un

control total sobre ellas".<sup>159</sup> Ninguna de las políticas de las plataformas analizadas por Human Rights Watch hace referencia específica a que los estudios vean las actuaciones de las modelos en las pantallas de sus oficinas o las supervisen visualmente de esta forma.

Un estudio reciente que analizó las condiciones de trabajo de las modelos basadas en estudios en Rumania – la única investigación conocida sobre este tema – encontró prácticas de supervisión en los estudios similares a las detalladas por las modelos en Colombia.<sup>160</sup> Además, Human Rights Watch localizó entradas de blog de modelos basadas en estudios en foros de modelos que afirman que "El/los propietario(s) y el/los gerente(s) del estudio pueden vigilarlo todo. Pueden reflejar y reflejan todo nuestro escritorio (por lo que las cámaras [de los clientes] también pueden ser vigiladas)."<sup>161</sup> Aunque se necesita más investigación para determinar la prevalencia de estas prácticas por parte de los estudios, la falta de claridad sobre el consentimiento informado acerca del alcance de la vigilancia puede vulnerar los derechos de privacidad de las modelos.

### *Cámaras adicionales*

Además de la cámara conectada a su computador para hacer webcam, casi tres cuartas partes de las personas entrevistadas (37 de 50) dijeron que había al menos una cámara de seguridad adicional *dentro* del estudio y, en muchos casos, dentro de su cubículo.

Para muchas, éste era un elemento crítico de la experiencia en el estudio que no esperaban y que tenía muchas repercusiones en su privacidad, comodidad y derechos de propiedad intelectual como creadoras de contenidos. Ninguna de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch había recibido información sobre lo que grababan las cámaras adicionales, cómo se almacenaba o utilizaba esa información o quién tenía acceso a ella.

---

<sup>159</sup> Matt. "¿Qué es una cuenta de estudio?". Preguntas frecuentes de Stripchat. Stripchat. 2022.

<https://support.stripchat.com/hc/es/articles/4410728040337--Qu%C3%A9-es-una-cuenta-de-estudio>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>160</sup> Stegeman, H. M. (2024). Behind the webcam: Contested visibility in online sex work in the Netherlands, Romania and the United Kingdom. Universiteit van Amsterdam. Disponible en: <https://dare.uva.nl/search?identifier=267faecf-2c45-4c92-a53b-042955b17d3c>; conversación en vídeo de Human Rights Watch con Hanne Stegeman, 17 de octubre de 2024.

<sup>161</sup> "Livejasmin / Studio 20 and Social Media Privacy". AmberCutie. Abril de 2018.

<https://www.ambercutie.com/forums/threads/livejasmin-studio-20-and-social-media-privacy.30969/page-2>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

Varios trabajadores que retransmitían desde habitaciones individuales o cubículos con paredes que llegaban hasta el techo dijeron que había una cámara adicional colocada en la pared o el techo de su habitación o cubículo, que parecía filmarles desde atrás. Entendieron que esto significaba que el monitor del estudio podía ver su actuación tanto desde la cámara principal conectada a su computador *así como* desde la cámara adicional situada encima o detrás de ellos. Muchos pensaron que esta cámara adicional era para asegurarse de que no comían, bebían o utilizaban sus teléfonos fuera de la vista de la cámara principal mientras transmitían.

Los trabajadores que transmitían desde una sala grande dividida en cubículos con paredes que no llegaban al techo dijeron que las cámaras de seguridad adicionales solían estar montadas en la pared o en el techo de la sala principal, lo suficientemente altas como para parecer capaces de vigilar simultáneamente a todas las personas trabajadando en el estudio. Dos personas entrevistadas dijeron a las investigadoras que habían trabajado en estudios con cámaras adicionales en los baños, vestidores y/o camarines.

Las modelos webcam más experimentadas entrevistadas por Human Rights Watch dijeron que se habían negado a trabajar en estudios con cámaras adicionales, independientemente de que el estudio dijera que eran por motivos de seguridad, porque consideraban que las otras cámaras violaban sus derechos de propiedad intelectual. Una modelo webcam de 26 años de Buenaventura trabajando en Cali explicó:

No aceptaría trabajar en una habitación con una segunda cámara. Vigilan a todo el mundo desde la plataforma a través del computador, por lo que se trataría de una doble vigilancia. La persona que vigila esa cámara podría grabarlo y venderlo en otro sitio. Es un formato diferente al que acepté para que me vieran. Puede encontrar videos de cámaras secundarias [en las habitaciones de las modelos webcam] en sitios web pornográficos.<sup>162</sup>

---

<sup>162</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

## VI. Infestaciones de insectos, saneamiento y ventilación

Las cucarachas eran realmente muy malas. A todos los estudios [se les debería exigir] un certificado de fumigación contra los bichos, alguien de la industria debería venir y comprobarlo. Este estudio no tenía ese certificado, no se ocupaban de nada.

*Las cucarachas estaban en la cama, debajo del computador, por el suelo.*

– Modelo webcam en Cali, octubre 2023

Human Rights Watch encontró que muchos modelos webcam están expuestas regularmente a condiciones de trabajo en los estudios que vulneran sus derechos humanos a condiciones de trabajo seguras y saludables y al más alto nivel posible de salud física y mental. Las entrevistas con las modelos dejaron claro que a muchas se les exige trabajar en lugares con condiciones sanitarias deficientes que las exponen a sustancias, materiales y plagas perjudiciales para la salud y que muchos estudios incurren en prácticas abusivas que penalizan a los trabajadores que se quejan de las condiciones y el trato que reciben.

Todas las modelos webcam entrevistadas por Human Rights Watch informaron de unas condiciones sanitarias deficientes en al menos un estudio en el que habían trabajado. Tres modelos utilizaron la frase "absolutamente horrible" para describir los fluidos corporales encontrados en sus habitaciones, la falta de ventilación y la cantidad de pelo, comida y basura.<sup>163</sup>

Varias modelos de cada ciudad denunciaron infestaciones de chinches y cucarachas; sangre, semen, vómitos, heces, leche materna y otros fluidos corporales en la cama, la silla, el teclado, el mouse, el suelo y/o las paredes; sábanas y almohadas manchadas de aceite y maquillaje; preservativos usados, lencería, envoltorios de comida y vasos sucios en el escritorio, el suelo y/o la cama; y equipos de webcam que no habían sido esterilizados antes de comenzar su turno.

---

<sup>163</sup> Entrevistas de Human Rights Watch con modelos de webcam en Bogotá y Medellín, octubre de 2023.

La mayoría de las modelos trabajaban en estudios sin personal de limpieza y tenían que limpiar ellas mismas. Algunos estudios cobraban a las modelos el jabón, el desinfectante, los pañuelos de papel y otros artículos de limpieza, a pesar de que instruían a las modelos para que limpiaran el estudio ellas mismas.

Las modelos también dijeron a Human Rights Watch que estas condiciones eran muy distintas a las expectativas creadas durante el proceso de contratación y firma de contrato. Una mujer trans de 23 años de Cali dijo: "Utilizaron fotos falsas en las redes sociales para publicitar el estudio, pero cuando llegas allí, te das cuenta de que no es cierto en absoluto".<sup>164</sup>

## Negligencia del estudio en materia de saneamiento e infestaciones de insectos

### *Falta de personal de limpieza*

Ninguna de las modelos entrevistadas trabajaba en un estudio que limpiara las habitaciones y los cubículos entre turnos, lo que las exponía al riesgo de contraer enfermedades y a una gran incomodidad. Sólo 19 de las 50 modelos entrevistadas trabajaban en estudios que empleaban algún tipo de personal de limpieza; de esos 19 estudios, siete contaban con una persona que acudía a diario.

Una mujer venezolana de 37 años que trabajaba en un estudio de Bogotá dijo que su estudio tenía una persona que iba una vez por semana a limpiar, lo que era insuficiente para mantener limpias e higiénicas las salas que utilizaban tres modelos diferentes al día. Explicó que pasaban más de 20 turnos entre una limpieza y otra, lo que dejaba la sala peligrosamente antihigiénica. "Tenía una compañera que hacía shows muy sucios con heces y no limpiaba", dijo la modelo, añadiendo que tenía que limpiar e higienizar la sala en estas condiciones al comienzo de sus turnos.<sup>165</sup>

Una modelo de un estudio de Palmira dijo que su estudio prometía una limpieza diaria, pero en realidad, "a veces la señora de la limpieza no venía o tardaba demasiado", lo que

---

<sup>164</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Cali, octubre de 2023.

<sup>165</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

hacía que las habitaciones y las zonas comunes quedaran sucias durante días o semanas.<sup>166</sup>

Una mujer de 24 años de Bogotá que trabajaba en un estudio sin personal de limpieza describió cómo "los suelos y el baño estaban siempre muy mal" y el estudio no revisaba las habitaciones antes de que empezara el turno de otra modelo.<sup>167</sup>

Una de las pocas trabajadoras que dijo estar satisfecha con la limpieza de los estudios, una mujer trans de 26 años de Cali, afirmó que las modelos limpiaban las habitaciones por respeto mutuo.

Según varias modelos, las únicas medidas que tomaba su estudio en materia de salud e higiene era sancionar, multar o reprender a las modelos si la persona que utilizaba la habitación después de ellas presentaba una queja. A menudo, opinaban las modelos, ésta no era más que otra forma que tenían los estudios de retener los salarios sin realmente preocuparse de la salubridad.

### *Exigencia de limpieza a las modelos y cobro por suministros y tiempo usado en limpiar*

La mayoría de los estudios en los que habían trabajado las personas entrevistadas exigían en teoría a las modelos que limpiaran su propia habitación o cubículo al final del turno.

Sin embargo, muchos estudios no proporcionan materiales de limpieza, no asignan tiempo de los turnos a la limpieza ni supervisan el estado de los cubículos y las habitaciones. Varias personas entrevistadas dijeron que sus estudios rara vez tenían desinfectante, toallas, pañuelos de papel, jabón, desinfectante de manos u otros suministros de limpieza.

Otras personas entrevistadas dijeron que se les cobraba por utilizar artículos de limpieza a pesar de que el estudio exigía que las modelos limpiaran. Una mujer de 22 años de Bogotá relató a Human Rights Watch la pérdida de dinero y de tiempo:

---

<sup>166</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>167</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Teníamos que pagar [los suministros de limpieza] además del porcentaje que se llevaban. Teníamos que pagar por todo, incluido el papel higiénico y el jabón de manos. La señora de la limpieza se ocupaba sólo de las zonas comunes, y nosotros éramos responsables de la limpieza de la habitación. Así que pasábamos una hora limpiando la habitación, y esto no se reconocía como tiempo de trabajo.<sup>168</sup>

Human Rights Watch encontró que a los trabajadores se les descuenta el salario ya sea por no limpiar sus habitaciones o por el uso de suministros de limpieza o por dedicar tiempo de su turno a la limpieza.

### *Indiferencia a las quejas de los trabajadores*

Varias trabajadoras contaron a Human Rights Watch que la dirección se mostró indiferente o insensible cuando denunciaron problemas de saneamiento en las salas y cubículos, los cuartos de baño, las cocinas, las zonas comunes y los dormitorios. Una trabajadora webcam de Palmira relató sus esfuerzos por mejorar las condiciones del estudio en el que aún trabaja:

En general, el estudio estaba muy sucio. Yo era una de las personas que siempre luchaba por mejorar las condiciones del estudio, porque se quedan con el 50% de lo que ganamos después de que la plataforma se lleve lo suyo, y éstas son las condiciones.

[Nuestras quejas] eran siempre sobre la limpieza y, en particular, sobre lo horribles que eran los cuartos de baño. La cocina a veces era muy mala. Le dije a la dirección que tenían que mejorar al 100%.

Muchas veces ni siquiera tenemos un monitor, así que si no está pagando un monitor, debería invertir en una persona que limpie. Se lo dije tanto al administrador como al propietario, en persona y por correo electrónico. El propietario sólo estaba disponible por WhatsApp. Me dijo que tenía razón y

---

<sup>168</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

que lo mejoraríamos, pero al final, nada cambió. Presenté más de cinco quejas a este estudio por este motivo.<sup>169</sup>

Modelos de webcam de varias ciudades describieron haber informado a la dirección de infestaciones de chinches y de graves picaduras en todo el cuerpo. En lugar de tomar medidas, la dirección les dijo que el estudio no quería gastar dinero en fumigación o que "esperaran a ver".

## Condiciones sanitarias deficientes

### *Cubículos y habitaciones compartidas sin limpiar, incluso con fluidos corporales*

Todas las personas entrevistadas dijeron que habían encontrado una o más de las siguientes condiciones en su habitación o cubículo al comienzo de un turno:

- Computador, teclado o mouse no desinfectados después del último turno;<sup>170</sup>
- Fluidos corporales, incluyendo orina, heces, vómitos, sangre, semen y leche materna;<sup>171</sup>
- Silla o sofá, en los que ahora tenían que sentarse durante su turno, sucios con fluidos corporales o aceite;<sup>172</sup>
- Cama sin hacer, lo que indica que no se habían cambiado las sábanas después del último turno;<sup>173</sup>
- Almohadas sucias con fluidos corporales o aceite.<sup>174</sup>

La principal queja relacionada con el saneamiento de las modelos entrevistadas fue la de entrar en su habitación para empezar un turno y encontrar fluidos corporales, a menudo cubriendo superficies que no tenían más remedio que utilizar durante su turno. Una mujer de 31 años de Medellín describió esta situación: "Lo que más me molestaba era tener la cama sucia con los fluidos de otra persona. Era muy desagradable."<sup>175</sup>

---

<sup>169</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>170</sup> 38 de 50 personas entrevistadas.

<sup>171</sup> 36 de 50 personas entrevistadas.

<sup>172</sup> 35 de 50 personas entrevistadas.

<sup>173</sup> 33 de 50 personas entrevistadas.

<sup>174</sup> 32 de 50 personas entrevistadas.

<sup>175</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

"Fue absolutamente horrible", dijo una mujer venezolana de 25 años que trabajaba turnos de 10 horas en un estudio de Medellín. Ella dio los siguientes detalles:

Los baños estaban siempre sucios y olían horrible. Una vez toqué el teclado y estaba lleno de esperma o de otro líquido. Estaba obsesionada con cubrirlo todo con alcohol. Pero ¿era realmente suficiente el alcohol? Me preocupaban mucho las ETS todo el tiempo.<sup>176</sup>

Un hombre de 21 años que trabajaba en una habitación de 3 x 3 metros en Bogotá, relativamente grande en comparación con la mayoría de las condiciones de otras personas entrevistadas, dijo que incluso en un estudio más grande como el suyo, la limpieza era un problema porque la administración no le daba prioridad. "Los suelos estaban muy sucios", dijo, expresando su preocupación por su salud debido a la presencia de sangre, vómitos, heces y otros fluidos corporales sin limpiar.<sup>177</sup>

Algunas personas dijeron que habían encontrado preservativos usados o juguetes sexuales sin desinfectar en su habitación al comienzo de un turno. Una persona de 26 años de Cali dijo que cuando ocurrió esto se sintió muy incómoda: "Los juguetes sexuales no sólo no estaban desinfectados, sino que los habían dejado en la habitación. Es algo demasiado personal para dejarlo fuera."<sup>178</sup>

Las modelos también describieron haber encontrado pelos, basura, envoltorios de comida y platos sucios de otras modelos en sus cubículos y habitaciones.

"El pelo era absolutamente horrible", dijo una mujer de 23 años sobre su estudio en Bogotá.<sup>179</sup>

### *Áreas comunes sucias*

Las personas entrevistadas en las cuatro ciudades objeto de esta investigación se refirieron al problema de las áreas comunes sucias y antihigiénicas, incluidos los baños,

---

<sup>176</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

<sup>177</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>178</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

<sup>179</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

las cocinas y los vestidores, que les impedían comer, utilizar el baño, lavarse las manos y ducharse cuando lo necesitaban.

Un hombre que trabajaba en Medellín dijo que, a veces, la cocina estaba "muy, muy sucia, con mucha comida, basura y cigarrillos."<sup>180</sup>

Una modelo webcam en Bogotá se refirió de la siguiente manera a los baños del estudio en el que trabajaba:

Los baños estaban muy sucios todo el tiempo. La instrucción era que todo el mundo tenía que limpiar lo que ensuciaba, pero realmente no lo hacían. Siempre había lubricante por todas partes en la habitación.<sup>181</sup>

Una mujer de 26 años en Bogotá dijo que no podía ducharse después de sus turnos de 12 horas porque la ducha estaba llena de basura:

Uno de mis espectáculos favoritos es cubrirme de aceite y después me quiero duchar. La ducha siempre estaba llena de objetos y basura y no se utilizaba. Así que me vi obligada a vestirme encima del aceite e irme así a casa.<sup>182</sup>

### *Estrategias de las modelos para disminuir el riesgo y mantenerse saludables*

Una mujer trans de 29 años en Bogotá contó a Human Rights Watch que después de pasar varios años trabajando turnos de 10 horas en habitaciones compartidas sucias, se dio cuenta que podía mantener una habitación privada bastante más limpia que una habitación utilizada también por otras personas.<sup>183</sup> Ahorró dinero para alquilar una habitación privada en el estudio y evitar las condiciones que encontraba en las habitaciones compartidas.<sup>184</sup>

---

<sup>180</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

<sup>181</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>182</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>183</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>184</sup> Ibid.

Sin embargo, la mayoría de las modelos webcam entrevistadas por Human Rights Watch eran económicamente incapaces de alquilar una habitación privada en un estudio a tiempo completo y pagar el alquiler en otro lugar. Como resultado, algunos optaron por instalarse en el estudio. Paradójicamente, las condiciones antihigiénicas del trabajo en el estudio les obligaron a vivir allí con el único fin de mantener un entorno de trabajo limpio y seguro.

Otra modelo en Bogotá contó una historia similar. Dijo que podía mantener limpia su habitación porque la había alquilado para vivir en ella y ningún otro trabajador la utilizaba para sus turnos. Sin embargo, tenía que pasar hasta todo el día en su habitación para evitar las condiciones de suciedad del resto del estudio. "A veces me pasaba el día entero en ese pequeño espacio. Esta es la parte mala de la industria webcam, vives en este espacio minúsculo", dijo.<sup>185</sup>

Las trabajadoras que no podían permitirse alquilar una habitación privada describieron otras tácticas diversas para mitigar y mantenerse a salvo en condiciones insalubres. Algunas compraron sus propias sábanas, artículos de limpieza, juguetes sexuales, preservativos y alcohol de quemar para limpiar o sustituir los artículos sucios necesarios para su trabajo. Sin embargo, las que no podían costearse estos materiales no podían hacerlo. Algunas describieron que se veían obligadas a compartir y que, como consecuencia, estaban preocupadas por su salud.

## Infestaciones de insectos

Varias personas entrevistadas dijeron a Human Rights Watch que habían trabajado en estudios con infestaciones de chinches. Otros dijeron que habían encontrado cucarachas en la cama, el armario, el escritorio, la cocina, el baño y los vestidores.

### *Chinches*

Human Rights Watch habló con modelos de varias ciudades que dijeron haber trabajado en estudios donde los colchones o sofás en los que trabajaban o dormían estaban infestados de chinches. Los chinches eran especialmente perjudiciales para las trabajadoras que también vivían en el estudio, ya que estaban expuestas a las picaduras hasta 24 horas al día. Una mujer trans de 21 años dijo que vivió y trabajó durante ocho

---

<sup>185</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

meses en un espacio de 2 x 4 metros en un estudio de seis habitaciones en Cali. El estudio estaba infestado de cucarachas y su cama tenía chinches:

El colchón en el que trabajé estaba lleno de chinches. Tenía picaduras por todos los hombros y brazos y me picaba mucho. Era muy visible y me daba vergüenza mostrar los brazos ante la cámara. Duró tres semanas. Lo denuncié al quinto día, cuando me di cuenta [de que tenía chinches], y tardaron otros 10 o 15 días en arreglarlo. Tuve que presionarles más de tres veces, [diciendo] que era muy incómodo. Hice que [el gerente] me mirara. Me dijo que esperara y viera porque no estaba seguro de que fueran los chinches, pero yo estaba segura. El picor era horrible.<sup>186</sup>

Una mujer de Mitu contó a Human Rights Watch que trabajaba en una habitación de 1x2 metros en un estudio de Bogotá. El estudio era originalmente una habitación grande, que había sido dividida en 20 cubículos utilizando placas de yeso. Dijo que había chinches en la cama y el sofá, y que "[los trabajadores] intentaron informar de los chinches, pero el propietario no hizo nada."<sup>187</sup>

Las modelos explicaron a las investigadoras que las picaduras de chinches eran especialmente perjudiciales para su trabajo como modelos webcam y su consiguiente capacidad para ganar dinero. Algunas se avergonzaban de mostrar sus cuerpos ante las cámaras debido a las picaduras y cicatrices, como describió anteriormente la mujer trans de 21 años. Un hombre de 19 años dijo que le habían prohibido el acceso a una plataforma tras sufrir una reacción alérgica a las picaduras de chinches en el estudio de Medellín donde vivía y trabajaba:

Tuvimos problemas con chinches en el lugar donde vivíamos. Fue así todo el tiempo que vivimos allí. Yo fui el único que presentó la queja porque era el único especialmente alérgico a este tipo de insecto, los demás se limitaron a lidiar con ello.

---

<sup>186</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

<sup>187</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

El picor y las mordeduras eran tan fuertes, horribles y evidentes que la plataforma denunció mi cuenta por sadismo debido a las marcas [en mi piel]. Recibí un informe de Chaturbate diciendo que ya no se me permitía hacer transmisión basándose en las quejas de algunos usuarios de que estaba realizando sadomasoquismo.

El picor era muy intenso, y el estudio intentó una vez limpiar el colchón, pero continuaba y no querían gastar más dinero. Las picaduras estaban por todo mi cuerpo. Las tenía incluso en la cara. Las picaduras de chinche me provocaron dolor de garganta y fiebre. Supuse que era fiebre, pero fui al médico y éste me dijo que era a causa de las picaduras. El estudio no pagó la atención médica y siguió cobrándome lo mismo por el alquiler.<sup>188</sup>

### *Cucarachas*

Una mujer trans de 23 años trabajaba en un estudio en Cali en el que una gran sala estaba dividida en seis salas más pequeñas utilizando paredes divisorias de oficina muy delgadas que hacían imposible mantener limpia una zona si otra estaba infestada:

Las cucarachas eran realmente un problema muy serio... A todos los estudios [se les debería exigir] un certificado de fumigación contra los bichos, alguien de la industria debería venir y comprobarlo. Este estudio no tenía ese certificado, no se ocupaban de nada. Las cucarachas estaban en la cama, debajo del computador, por el suelo.<sup>189</sup>

La mujer trans de 21 años que vivía y trabajaba en el mencionado estudio de seis habitaciones de Cali en el que había chinches también describió sus malas condiciones de salubridad en general y la infestación de cucarachas:

Los baños estaban muy sucios. Las almohadas estaban muy sucias. Había cucarachas en el armario de mi habitación, en la cocina, en el baño. Para mí es asqueroso saber que si caminas por los pasillos las cucarachas están

---

<sup>188</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

<sup>189</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

ahí, y luego la cama en la que dormía me hizo sentir miedo de los bichos. Estaban en mi espacio.

## **Mala ventilación, calor y malos olores**

La falta de ventilación, las altas temperaturas y los olores extremos en los estudios fueron temas planteados por las personas entrevistadas en toda Colombia. Menos de un tercio de las personas entrevistadas tenía una ventana que se podía abrir en su cubículo o habitación. Muchos estudios eran originalmente una habitación grande dividida en cubículos más pequeños utilizando placas de yeso, cortinas o madera contrachapada. Como resultado, sólo un pequeño número de trabajadores tiene acceso a las ventanas de la habitación. En algunos estudios, incluso éstas habían sido intencionadamente cubiertas o tapiadas con tablas.

Casi todas las modelos entrevistadas dijeron que la temperatura de la sala en la que trabajaban les causaba graves molestias durante sus turnos. La mayoría dijo que la habitación se calentaba excesivamente debido a la falta de ventilación. Sólo una dijo que pudieron conseguir que la dirección del estudio ajustara la temperatura de la sala. Algunos dijeron que su espacio a veces se enfriaba demasiado. Sin embargo, muchos dijeron que no había suficientes calefactores o ventiladores por trabajador, por lo que normalmente tenían que turnarse para llevar y traer un ventilador o calefactor de una habitación a otra.

Una mujer transexual que trabajaba en un cubículo de 2 x 2 metros en Bogotá contó a las investigadoras que su estudio era originalmente una habitación que se había dividido en 12 secciones más pequeñas utilizando placas de yeso. No tenía ventana y dijo que su "mayor problema y queja sobre el estudio" era la temperatura. Informó de dolores de cabeza regulares debidos al calor.<sup>190</sup>

Una mujer de 24 años en Bogotá tuvo la experiencia opuesta. Dijo que las bajas temperaturas en dos estudios en los que había trabajado hacían su trabajo

---

<sup>190</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

extremadamente difícil e incómodo, con sólo "un calefactor para compartir entre seis habitaciones... cuando el frío arreciaba de verdad".<sup>191</sup>

"En los estudios con cubículos, el calor es absolutamente horrible, las placas de yeso retienen el calor y las luces son extremadamente calientes", dijo un hombre de 21 años que trabajaba en Bogotá. "Sólo dicen que tienes que traer tu propio ventilador".<sup>192</sup>

Un hombre de 23 años de Tolima que trabajaba en un cubículo de 1 x 2 metros en Bogotá dijo: "El calor era realmente extremo. Teníamos un ventilador para cinco habitaciones y si no estaba disponible había que aguantarse".<sup>193</sup>

Aunque las investigadoras no preguntaron a las entrevistadas por los olores en el estudio, muchas modelos plantearon el tema de su propia iniciativa durante sus entrevistas. Varias dijeron que la combinación de espacios reducidos, falta de ventilación, humo de cigarrillos, fluidos corporales y falta de procedimientos sanitarios provocaba olores extremadamente malos. Una mujer de 22 años de Bogotá dijo:

Los fluidos corporales tienen un olor particular... es muy intenso cuando no tienes una ventana que abrir. [Me di cuenta de que] una de las modelos también tenía [una] infección porque el olor era realmente fuerte. Con el tiempo estos olores se filtran al suelo y a las paredes y [es] realmente malo.<sup>194</sup>

Una mujer de 33 años en Bogotá dijo que trabajaba turnos de 12 horas en un estudio que separaba a cinco trabajadores sólo con cortinas y que olía debido a la basura, los cigarrillos y los humos de los coches:

[Hay] basura por todos lados, ceniceros, la gente fuma, aunque se supone que no se debe, y no hay ventanas, así que el olor a humo es realmente

---

<sup>191</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>192</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>193</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>194</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

malo. Además, en el primer piso había un garaje y entraban los humos del carro, y de nuevo, no hay ventanas.<sup>195</sup>

Algunas modelos fumaban mientras hacían transmisión porque algunos clientes les daban propinas para que lo hicieran. Una modelo webcam que fumaba por este motivo dijo que trabajaba en un cubículo de 1 x 2 metros separado de sus colegas por una pared de cubículo de tela que no tocaba el techo.<sup>196</sup> Un separador de este tipo ofrece poca o ninguna protección a los demás del olor a humo.

Varias informaron que la imposibilidad de hacer pausas para ir al baño obligaba al personal femenino a cambiarse los productos menstruales en las salas webcam, donde a menudo no se sacaba la basura durante días. Una mujer de 26 años en Bogotá que trabajaba en un estudio que no contrataba personal de limpieza atribuyó "muchos malos olores" a los tampones y toallas higiénicas usadas que había en la sala.<sup>197</sup>

---

<sup>195</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>196</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>197</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

## **VII. Impactos de las largas jornadas laborales y los descansos insuficientes sobre la salud**

Había una epidemia de sarpullidos en nuestras manos y dedos a causa de los teclados sucios y no paraba de extenderse. Pero realmente, los problemas de salud mental son los peores.

— Modelo webcam de 33 años, Bogotá, Colombia, octubre de 2023

Las prácticas de muchos estudios violan el derecho de las modelos webcam a condiciones de trabajo justas y favorables al no proporcionarles suficientes períodos diarios de descanso para garantizar su salud y seguridad en el trabajo, incluida su salud mental. Además, nuestras entrevistas documentaron muchas otras consecuencias negativas para la salud derivadas de la duración y la intensidad del trabajo fomentado por los estudios, que socavan los derechos de las modelos webcam a la salud, el saneamiento y la no discriminación.

Las modelos webcam informaron a las investigadoras de Human Rights Watch de una amplia gama de problemas de salud relacionados con el trabajo, como infecciones, dolor de espalda, migrañas, erupciones cutáneas, fisuras anales, reacciones alérgicas a las picaduras de chinches, insomnio, depresión, ansiedad, anorexia y bulimia.

Muchos de los problemas de salud denunciados fueron causados o agravados por trabajar muchas horas sin pausas para la higiene, la comida, el agua o el descanso. Por esa razón, esta sección presenta cuestiones relacionadas con los horarios por turnos y el tiempo de descanso inadecuado junto con informes sobre infecciones, preocupaciones de salud mental y otros problemas de salud relacionados con el trabajo.

Una de las principales peticiones de las modelos webcam entrevistadas fue que los estudios y las plataformas prestaran mayor atención y destinaran más recursos a su salud mental y emocional.

## Turnos múltiples y descansos insuficientes

La mayoría de los trabajadores entrevistados trabajan turnos de 8 horas en estudios de webcam, con la opción de trabajar consecutivamente turnos dobles o triples. Otros trabajan turnos más largos de hasta 20 horas.

Los trabajadores tenían en gran medida el control sobre cuántos turnos trabajaban, pero algunas personas sufrieron presiones por parte del estudio para quedarse más tiempo o más tarde si no alcanzaban ciertos objetivos. Una mujer en Bogotá explicó:

Teóricamente, el turno era de seis horas pero si no conseguías suficientes fichas, te quedabas a trabajar más. A veces hacía doble turno o dormía en el estudio porque no podía irme sin dinero. A veces era porque necesitaba el dinero, pero a veces también me presionaban para que trabajara más.

A la mayoría de las modelos entrevistadas se les permitió un descanso de 15 a 30 minutos. A algunas entrevistadas no se les asignaba ningún tiempo de descanso. Una trabajadora que hacía un turno de 10 horas, una mujer venezolana de 25 años de Medellín, dijo: "Escondía bocadillos detrás del escritorio y de la cámara porque eran 10 horas sin descanso para comer y nos daba mucha hambre".<sup>198</sup>

A algunas trabajadoras se les dijo cuando fueron contratadas que recibirían un descanso, pero luego descubrieron que tenían que recuperar ese tiempo más tarde. A una mujer de 30 años en Medellín le dijeron que trabajaría un turno de 12 horas, pero en realidad era más largo. "Un descanso de una hora, pero hay que recuperarlo al final", dijo. "Así que en realidad es un turno de 13 horas con un descanso de una hora en medio."<sup>199</sup>

Más de la mitad de las personas entrevistadas dijeron que tenían que pedir permiso para ir al baño y casi la mitad dijeron que se les prohibía hacer una pausa para lavarse las manos o el cuerpo fuera de su tiempo de pausa programado. De las que tenían permitido utilizar el baño sin permiso, varias dijeron que se les descontaba de su tiempo de descanso. Una modelo del municipio de Zipaquirá dijo que se le asignaba una pausa de 20 minutos una vez por turno de 8 horas, pero más tarde se enteró que las pausas para ir

---

<sup>198</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Palmira, octubre de 2023.

<sup>199</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Palmira, octubre de 2023.

al baño se descontaban de esos 20 minutos. "Si te desconectas 5 minutos para ir al baño, te quita 5 minutos de tu descanso", dijo. "Así que teníamos que orinar en una botella."<sup>200</sup>

A los trabajadores se les dice que están siendo vigilados por monitores, administradores o la dirección del estudio a través de al menos una y, normalmente, varias cámaras. "Si te tomas demasiados descansos, te ven en la cámara", dijo una mujer en Bogotá.<sup>201</sup> El efecto panóptico de la vigilancia de los estudios ha hecho que algunos trabajadores pasen turnos enteros sin comida, agua o pausas para ir al baño por si acaso alguien de la oficina está prestando atención a su transmisión.

Además, existe la percepción generalizada entre las modelos webcam entrevistadas que cuanto más tiempo transmite una modelo, más visitas de espectadores se dirigen a su página. Las modelos de las cuatro ciudades en las que Human Rights Watch realizó entrevistas percibieron consecuencias como una disminución del tráfico de las plataformas, o multas impuestas por los estudios por hacer pausas, detenerse o tomarse descansos durante la transmisión. A algunas modelos se lo dijeron explícitamente los estudios cuando fueron contratadas; otras se enteraron por sus colegas. (Para el análisis de las políticas de las plataformas relacionadas con las pausas en la transmisión y la responsabilidad de las empresas por los abusos relacionados, véase la sección **El papel de las plataformas**).

Una modelo en Bogotá dijo: "Nunca me tomé el descanso porque [el estudio] nos dijo que, si trabajábamos directamente, recibiríamos un mejor tráfico de usuarios y ganaríamos más dinero."<sup>202</sup>

Otra modelo en Bogotá relató los incentivos financieros para trabajar durante las pausas:

No me tomaba mis descansos porque la plataforma no responde igual después de un descanso, en términos de tráfico y de usuarios y de compromiso. Si realmente tenía que ir [al baño], lo dejaba encendido y corría, para no arriesgarme a desconectarme.

---

<sup>200</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

<sup>201</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, febrero de 2024.

<sup>202</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcamming en Bogotá, febrero de 2024.

Trabajamos muchas horas porque la plataforma te recompensa por hacerlo y los estudios lo saben. Ayuda con las visitas a tu página. Y así, si [trabajas muchas horas sin desconectarte], el estudio reduce la cantidad con la que se queda.

La misma modelo explicó cómo, por otro lado, su estudio penalizaba económicamente a las modelos webcam por cualquier retraso:

Luego hay que añadir las multas: 5 por ciento por llegar tarde, 5 por ciento por conectarse tarde, 5 por ciento por volver tarde del descanso. Así que eso supone un 15 por ciento [de tu sueldo] por un descanso. Las plataformas influyen en los estudios a la hora de gestionar esto; es directamente consecuencia de ellas.

A falta de información pública de las plataformas sobre la forma en que dirigen el tráfico hacia las páginas de las modelos, incluso mediante algoritmos, la amenaza percibida de una reducción de visitas a la página y disminución de los ingresos presiona a las modelos para que limiten o eliminen los descansos para comer, beber agua, asearse e ir al baño. La falta de transparencia respecto a los algoritmos que emplean las plataformas también expone a las modelos a una mayor explotación por parte de la dirección de los estudios, que usan el tráfico hacia las páginas para presionar a las trabajadoras para que permanezcan en cámara en todo momento y para multar a las trabajadoras por tomarse descansos y perder supuestamente tráfico como consecuencia de ello.

## **Problemas de salud física, incluidas infecciones y erupciones cutáneas**

La duración y la intensidad del trabajo en muchos de los estudios de webcam referidos en esta investigación causaron o contribuyeron a similares resultados negativos para la salud entre muchos de los trabajadores entrevistados. Las personas entrevistadas informaron de lesiones y enfermedades, como infecciones [urinarias], que atribuyeron a los actos y actuaciones sexuales que habían sido presionadas a realizar por los estudios.

Muchas modelos de webcam dijeron a Human Rights Watch que habían desarrollado infecciones y erupciones cutáneas tras trabajar largas horas en estudios con condiciones

antihigiénicas e instalaciones de aseo limitadas o inexistentes. Otras dijeron que habían sido presionadas por los estudios para realizar actos sexuales que les provocaron infecciones y desgarros genitales. En relación con esto, algunas habían recibido supuestos consejos peligrosos por parte de la dirección del estudio sobre cómo limpiar sus genitales después de los espectáculos. Muchas modelos webcam informaron de dolorosos problemas de salud relacionados con tener dispositivos vibradores en su interior durante varias horas seguidas. En varios casos, esto incluía dispositivos que pueden ser controlados a distancia por los clientes, que los estudios alientan a los trabajadores a comprar para ganar más dinero.

Una mujer de 26 años contó a las investigadoras los problemas de salud física que sufrió mientras trabajaba turnos de 8 horas en un estudio de Bogotá que prohibía los descansos. "Tenía infecciones vaginales, sobre todo cuando trabajaba muchas horas, y los medicamentos no me hacían efecto", dijo. "Además, mis ojos se veían afectados por las luces [del estudio] y el uso del computador."<sup>203</sup>

Una mujer de 38 años de Bogotá describió el desgaste físico y psicológico de trabajar constantemente:

He tenido dolorosas infecciones urinarias (ITU) y erupciones cutáneas y había una erupción que se extendía por el estudio. No hay tiempo para recuperarse. [Cuando] tenía ITU, tenía que seguir trabajando, así que volvían a aparecer y a veces tenía una erupción cutánea y una ITU al mismo tiempo. Además, psicológicamente, no es fácil, no es un trabajo fácil. Pero hay que trabajar. Aunque digas 'no, estoy bien' porque quieres ser fuerte, inevitablemente repercute en tu salud mental.<sup>204</sup>

Un hombre dijo que trabajaba turnos de 7 horas en un estudio que no permitía descansos de ningún tipo y no tenía duchas. "No había duchas en el estudio", dijo. "Me iba a casa inmediatamente y me duchaba para evitar infecciones y enfermarme."<sup>205</sup>

---

<sup>203</sup> Entrevista de Human Rights Watch en Bogotá, febrero de 2024.

<sup>204</sup> Entrevista de Human Rights Watch en Bogotá, febrero de 2024.

<sup>205</sup> Entrevista de Human Rights Watch en Bogotá, febrero de 2024.

Una mujer de 22 años dijo que trabajaba turnos de 12 horas en un estudio de Bogotá. El estudio sólo le permitía un descanso por turno de 12 horas, y el descanso no era lo suficientemente largo como para que pudiera lavarse o lavar los juguetes sexuales. Relató sus consiguientes problemas de salud:

Debido a las prisas por conseguir un espectáculo, no limpias bien los juguetes y contraes muchas infecciones. Pero decidí no hacerlo más porque estuve cuatro meses seguidos con infecciones vaginales y dolor al orinar. En aquella época no tenía acceso a un médico.<sup>206</sup>

Otros trabajadores dijeron que incluso cuando tenían tiempo, a veces se quedaban sin jabón, lo que los dejaba sin poder lavarse las manos durante su descanso o después de su turno.

El modelaje webcam también puede provocar problemas no relacionados con la higiene. Una mujer habló de dolores de espalda y de la propagación de enfermedades:

Tenemos muchos problemas de espalda por la posición en la que tenemos que estar sentadas todo el tiempo, y también de túnel carpiano. [El estudio] no cubría ninguna atención médica. La limpieza no era buena. Cuando alguien se enfermaba, los demás también lo hacían. El propietario no tenía muchos requisitos [que la gente se quedara en casa cuando estaba enferma].<sup>207</sup>

Human Rights Watch pidió a las personas entrevistadas recomendaciones sobre lo que les gustaría que los estudios de todo el país pusieran en práctica. Una mujer en Bogotá tenía varias ideas relacionadas específicamente con la prevención de infecciones:

No recibimos formación sobre ciertas prácticas como la limpieza anal. Tuve muchos accidentes porque no sabía cómo limpiar primero. Algunas personas utilizan prácticas de limpieza poco seguras. Los estudios también promueven prácticas realmente peligrosas con los juguetes..... Una

---

<sup>206</sup> Entrevista de Human Rights Watch en Bogotá, febrero de 2024.

<sup>207</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

vibración excesiva en tu interior provoca insensibilización y daño en los nervios. Llega un momento en que ni siquiera sientes placer.<sup>208</sup>

La mujer en Medellín que habló a Human Rights Watch sobre los problemas de espalda, el túnel carpiano y la propagación de enfermedades habló también de varios cambios concretos que quería que la dirección de los estudios en los que había trabajado pusieran en práctica. Estos incluían la entrega de atención médica, escritorios ergonómicos, limpieza profesional y formación en higiene para las personas recién contratadas.

## Depresión y ansiedad

Muchas trabajadoras informaron de experiencias de depresión y ansiedad, tanto en el estudio como en sus vidas fuera del trabajo, como resultado de sus largas horas de trabajo y de las experiencias traumatizantes con los clientes. Para las trabajadoras que vivían en un estudio o cuyas parejas íntimas poseían un estudio, la frontera entre el trabajo y la vida personal de una modelo a menudo se desvanecía, lo que se traducía en jornadas laborales aún más largas y menos tiempo para el descanso y la recuperación emocional.

Cuando se le preguntó cuál era el aspecto más difícil de su trabajo, una modelo de 30 años en Medellín respondió: "Es la depresión. ... Ahora estoy en un lugar nuevo porque tengo una terapeuta y un grupo de amigos que me apoya."<sup>209</sup>

Una mujer de 22 años en Bogotá dijo que experimentaba ansiedad fuera del estudio como resultado de trabajar largas horas en un espacio restringido y bajo vigilancia constante.

Me siento estresada cuando estoy en la calle y cuando estoy rodeada de mucha gente. Me siento abrumada cuando estoy rodeada de gente. Pierdes habilidades sociales después de varios años trabajando así porque pasas muchas horas encerrada en una habitación.<sup>210</sup>

---

<sup>208</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, febrero de 2024.

<sup>209</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

<sup>210</sup> Entrevista de Human Rights Watch en Bogotá, febrero de 2024.

## Imagen corporal y trastornos alimentarios

Algunas modelos dijeron a Human Rights Watch que el modelaje webcam les brindó la oportunidad de adquirir más confianza en su orientación sexual, identidad de género, expresión de género o imagen corporal. Una mujer lesbiana de 23 años en Bogotá señaló:

Antes [de empezar a hacer modelaje webcam], no decía que no a cosas que no me gustaban. Este trabajo me ha permitido crecer en mi autoestima. Conocía mi orientación sexual, pero este trabajo me ha permitido comprender quién soy y mi autoestima es realmente fuerte y ha aumentado mucho.

Sin embargo, las entrevistas con otras personas mostraron cómo el trato abusivo y el acoso al que se enfrentaban por parte de los empleados de estudios y de los clientes en las plataformas digitales habían contribuido al desarrollo de prácticas y condiciones perjudiciales para su salud física y mental, incluidos testimonios de anorexia y bulimia.

Además, según algunas personas entrevistadas, las largas jornadas de trabajo y el insuficiente tiempo de descanso hacían difícil procesar y recuperarse de los comentarios ofensivos de los clientes sobre la talla, peso, sexo, edad y aspecto físico. Asimismo, otras se refirieron a que pasar muchas horas seguidas viendo en directo su propia imagen les hacía ser excesivamente críticas consigo mismas. Varias personas entrevistadas dijeron que estas experiencias exacerbaban o provocaron trastornos alimentarios, incluidas anorexia y bulimia.

Una modelo de 24 años trabajaba turnos de 8 horas sin descansos en un estudio de Bogotá. Dijo que las peticiones de los clientes para que vomitara ante la cámara desencadenaron su lucha actual contra la bulimia y que el estudio se negó a apoyarla cuando pidió apoyo psicológico. Describió así un espectáculo que incluía vomitar:

Tenía que comer y luego vomitar y después echarme el vómito encima. En ese momento estaba con problemas de bulimia, así que hacer esto era físicamente fácil pero emocionalmente horrible. Empecé a tener alucinaciones y finalmente encontré una terapeuta. Tenía problemas de imagen corporal antes del modelaje webcam, ... [y] estar expuesta a la

cámara todo el tiempo me hace mirar mi cuerpo todo el tiempo y obsesionarme con la grasa y no comer y contar el número de horas sin comer. Ya tenía un trastorno alimenticio. Pasé un periodo muy intenso de años [siendo] anoréxica y bulímica, y ahora estoy al otro lado y mi médico dice que tengo sobrepeso, pero tengo tanto miedo de volver a donde estaba.

Desarrollé anorexia y bulimia [de nuevo] y también empecé a tener ataques de pánico, principalmente por estudiar por la mañana [para mis clases de la universidad] y trabajar en el estudio toda la noche. Me hice daño y mi novia me encontró y me llevó al hospital.<sup>211</sup>

Una mujer trans de 24 años de Cali dijo que redujo drásticamente su consumo de alimentos después de que un cliente la llamara "gorda". Explicó los sentimientos contradictorios que tenía sobre su imagen cuando estaba fuera del estudio y cuando estaba transmitiendo en webcam:

A veces no quieres que te sexualicen todo el tiempo, no quieres ser guapa. No quieres que la gente opine sobre ti y tu cuerpo. Tengo mis amigos y trabajamos como un círculo de apoyo. También voy a terapia.

Un día, un cliente me dijo: 'Oh, estás engordando'. Después de eso, pensé si debía hacer dieta o hacer ejercicio. Pensé 'sólo era un comentario', pero empecé a no comer y a hacer ejercicio como una loca y perdí mucho peso. Y ni siquiera pensé que esto me afectara. La gente cree que porque paga tiene derecho a criticarte. ... A veces lo ignoras, a veces eres muy sensible.<sup>212</sup>

Algunas modelos dijeron que su autoestima llegó a estar profundamente ligado a las propinas de los clientes. Una mujer de 31 años de Medellín habló de cómo la autoestima llega a estar relacionada con el número de clientes o con cuánto pagan:

---

<sup>211</sup> Entrevista de Human Rights Watch en Bogotá, febrero de 2024.

<sup>212</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

Si no tienes suficientes clientes o no te dan dinero, puede repetirse a lo largo de los días e impactar mucho tu autoestima. Es difícil separar la realidad de lo que está ocurriendo en la transmisión porque estás exponiendo tu cuerpo, y esto te impacta.

Te preguntas '¿por qué las otras chicas ganan dinero y yo no, qué me pasa, qué estoy haciendo mal? Es realmente duro. Tienes que tener una autoestima alta para lidiar con todo esto. Hay gente que juzga tu cuerpo, lo que llevas puesto, tu aspecto. Te comparas con otras chicas.'<sup>213</sup>

Las modelos que dijeron que empezaron a vincular su autoestima a las propinas de los clientes también indicaron que la dirección del estudio aumentaba sus problemas de autoestima y de imagen corporal al comparar a unas modelos con otras en función de su aspecto o de sus ganancias. En algunos estudios, las modelos son clasificadas públicamente por sus ganancias cada semana. Algunas modelos se sentían humilladas y percibían su "fracaso" de no estar entre las que más ganaban como prueba de que necesitaban cambiar su cuerpo.

### *Impactos específicos en las mujeres trans*

Las modelos trans que hablaron con Human Rights Watch describieron haber sufrido presiones por parte de los empleados del estudio y de los clientes para que tuvieran un aspecto y actuaran como "femme" durante las sesiones de webcam con los clientes. Dicha presión tuvo graves repercusiones en su salud mental y puede constituir acoso basado en estereotipos de género.

Una mujer trans de 25 años y defensora de los derechos de las trabajadoras sexuales en Cali dijo que se sometió a varias cirugías estéticas para alterar su apariencia y verse más bonita y ganar más dinero. Atribuyó en parte su deseo de hacerlo a que durante varios años pasó la mayor parte de las horas del día frente a las cámaras.

No puedo decir si exactamente es por el estudio o no, pero como mujer trans, me hice muchas cirugías sin pensar en los efectos secundarios.

---

<sup>213</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

Cuando los clientes hacen comentarios sobre mí, realmente me afecta. Me he hecho cinco cirugías, la última fue en enero de este año. Me estaba recuperando y seguía inflamada y ya estaba pensando '¿cuál será la próxima cirugía? ¿Qué puedo cambiar de mí para estar más guapa y ganar más dinero?

Porque si eres más guapa, puedes ganar más dinero.... Si comparo antes de mis cirugías y ahora, lo que gano, es una diferencia enorme.<sup>214</sup>

Más adelante en la entrevista, contó a las investigadoras que había sido activista y defensora de los derechos de las modelos webcam. Trabaja para cambiar cómo se espera que se vean las mujeres trans en cámara.

Ahora me gusta leer sobre feminismo y, en mis transmisiones me gusta pensar en cómo puedo hacer que esta industria sea más segura para nosotras [las mujeres trans]. Cuando tengo la oportunidad, [me gusta] decir: 'hay diferentes tipos de mujeres, no necesitamos cirugías'. A veces las mujeres trans entran en mis salas [de transmisión] y me preguntan por mis cirujanos y cuánto dinero gano. Intento explicarles que piensen por qué lo hacen y en las consecuencias. Yo ya me lo he hecho, pero intento cambiar el debate.<sup>215</sup>

Otra mujer trans que trabaja en Cali expresó su deseo de realizar pequeños actos de resistencia ante las cámaras en respuesta a los comentarios ofensivos de los clientes que criticaban su cuerpo. Contó a las investigadoras que tras años de peticiones en línea para que se hiciera pasar por una niña, actuara más joven, engordara, adelgazara, pareciera más femenina o más masculina, se hizo un tatuaje en el pecho reivindicando uno de los insultos transfóbicos utilizados en su contra. Dijo que el tatuaje representaba "una crítica a la sociedad transfóbica que siempre me ha criticado".<sup>216</sup>

---

<sup>214</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Cali, octubre de 2023.

<sup>215</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Cali, octubre de 2023.

<sup>216</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Cali, octubre de 2023.

## Falta de apoyo en salud mental de calidad

Desde hace tiempo los estudios han demostrado que las personas trabajadoras sexuales se enfrentan al estigma, la discriminación, las barreras logísticas y los obstáculos financieros para acceder a servicios de salud mental de calidad. Las organizaciones de personas trabajadoras sexuales de todo el mundo han respondido a esta carencia creando cursos de formación para terapeutas que les permitan ofrecer apoyo a las personas trabajadoras sexuales y han hecho un llamado a donantes y ONGs para que ayuden a aumentar el acceso de las personas trabajadoras sexuales a los servicios de salud mental.<sup>217</sup> Aunque se necesita más estudios sobre las necesidades específicas de las modelos webcam en relación a la salud mental, un estudio de 2019 concluyó que las personas trabajadoras sexuales quieren "terapeutas que adopten un enfoque afirmativo con respecto a su ocupación (por ejemplo, con respeto a la dificultad, las habilidades y el esfuerzo emocional que este trabajo conlleva) y que no asuman que están en terapia debido a su trabajo."<sup>218</sup> Otro estudio de 2019 sobre la "terapia afirmativa de las trabajadoras sexuales", realizado por dos profesionales de la salud mental en EE.UU., concluyó que, históricamente, los "Los riesgos de resultados negativos en la salud [enfrentados por las trabajadoras sexuales] se veían como un resultado del trabajo en sí, sin tener en cuenta el papel del estigma y la frecuente criminalización del trabajo, que pueden ser los factores contribuyentes que impactan en la angustia".<sup>219</sup>

En las entrevistas de Human Rights Watch, una prioridad clave expresada por muchas personas entrevistadas en las cuatro ciudades visitadas fue un mayor acceso a servicios de apoyo y atención de salud mental de calidad, empáticos y afirmativos para las modelos webcam de estudio.

Muchas personas entrevistadas indicaron querer pero no poder acceder a un apoyo de salud mental de calidad y positivo para el trabajo sexual. "Un gran defecto de los estudios

---

<sup>217</sup> "Formación de terapeutas de trabajo sexual: Convocatoria de participantes". Alianza Europea por los Derechos de las Trabajadoras sexuales. Consultado el 11 de julio de 2024.

[https://www.eswalliance.org/sex\\_work\\_therapist\\_training\\_call\\_for\\_participants](https://www.eswalliance.org/sex_work_therapist_training_call_for_participants).

<sup>218</sup> Pederson, Anna & Stenersen, Madeline & Bridges, Sara. (2019). Toward Affirming Therapy: What Sex Workers Want and Need From Mental Health Providers. *Journal of Humanistic Psychology*. 64. 002216781986776. 10.1177/0022167819867767.

<sup>219</sup> Bloomquist, K., & Sprankle, E. (2019). Sex worker affirmative therapy: Conceptualization and case study. *Sexual and Relationship Therapy*, 34(3), 392-408. <https://doi.org/10.1080/14681994.2019.1620930>

de webcam es no disponer de apoyo psicológico", explicó una modelo no binaria en Bogotá. "Nos lleva a la depresión."<sup>220</sup>

Otras personas expresaron su preocupación por los monitores y encargados de los estudios que decían ser psicólogos y mantenían conversaciones personales con las modelos sobre su salud mental en áreas públicas. Además de los daños causados por personas no calificadas que proporcionaban "cuidados" de salud mental, también dejaban a los trabajadores en situación de tener que revivir experiencias laborales traumatizantes con las mismas personas que los dirigían.

Una mujer trans afrodescendiente de 21 años en Medellín dijo:

En el peor lugar en el que trabajé, luchaba contra la ansiedad y la depresión y este lugar realmente [exacerbaba] nuestras emociones debido al tipo de trabajo. No había ningún psicólogo disponible. En uno de los estudios había alguien que decía ser psicólogo, pero no estoy segura [de que lo fuera] porque también era el propietario.<sup>221</sup>

Una mujer de 24 años en Bogotá dijo que sus sesiones con el psicólogo no eran confidenciales ni privadas:

Me afectó psicológicamente el trabajo constante y también la competencia constante y la presión por estar y mantenerme en la cima. Sacrifiqué muchas horas de sueño por ello. Esto me provocó depresión y ataques de pánico. El estudio tenía una "psicóloga", pero le contaba absolutamente todos los detalles de nuestras sesiones al propietario. E incluso si no lo hacía, la pared era muy delgada y las sesiones se hacían en un cubículo justo a mi lado, así que podía oír literalmente todo lo que las otras chicas decían. Pero aún así me ayudó un poco a entender mi diagnóstico y mi situación, aunque sintiera que no podía hablar con libertad.<sup>222</sup>

---

<sup>220</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

<sup>221</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

<sup>222</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, febrero de 2024.

## VIII. Explotación de modelos que viven en estudios

Human Rights Watch habló con 15 modelos webcam que habían vivido anteriormente en un estudio en el que además trabajaban. Ninguna vivía en un estudio en el momento de la entrevista. Algunas de las condiciones más perjudiciales y prácticas de explotación en el modelaje webcam colombiano fueron denunciadas por modelos que habían vivido en estudios.

Las modelos que habían vivido en estudios denunciaron las mismas violaciones de su derecho a un entorno de trabajo limpio y seguro que las modelos que sólo acudían a los estudios por turnos. Las siguientes condiciones problemáticas también fueron denunciadas por modelos que habían vivido en estudios:

- dormir, comer y pasar tiempo libre en las mismas condiciones insalubres y a veces peligrosas;
- falta de privacidad y espacio personal, lo que provoca el robo o la pérdida de objetos personales y alimentos;
- estar transmitiendo hasta 24 horas al día, con una compensación inadecuada por trabajar horas extraordinarias;
- planes de pago ambiguos o abusivos para los préstamos dados por el estudio para cubrir el alquiler;
- Problemas de salud mental relacionados con vivir en un estudio, incluyendo depresión, ansiedad, insomnio e incapacidad para establecer límites entre las horas de trabajo y las de descanso;
- cambiar de habitación hasta cuatro veces al día para acomodar a los compañeros que acudían al estudio para un turno y necesitaban utilizar el computador de su habitación;
- dormir y comer en habitaciones sin luz ni ventanas;
- dormir en habitaciones sin camas, porque las "habitaciones buenas" estaban asignadas a los turnos de webcam.

La preocupación por estas malas condiciones de vida ha llevado a que modelos webcam no deseen vivir en un estudio. Algunas modelos entrevistadas por Human Rights Watch habían decidido no vivir en un estudio después de que un amigo, pareja o colega les

contara las condiciones especialmente malas que habían debido soportar al hacerlo. Las modelos han formado redes informales de apoyo e información a través de las cuales recomiendan estudios especialmente buenos y desaconsejan los especialmente malos, incluso compartiendo información sobre los riesgos de vivir en un estudio. Un hombre de 27 años en Medellín contó a Human Rights Watch: "Un antiguo compañero vivía en un estudio y me dijo que no era bueno, que le robaban la comida, así que decidí no hacerlo". Y añadió: "Un amigo trabajaba en un estudio que tenía una habitación grande dividida en muchos cubículos pequeños para 30 personas. Vivían allí y sólo tenían cuatro cuartos de baño."<sup>223</sup>

Human Rights Watch no pudo verificar este informe de segunda mano, pero da un indicio de la importancia de las redes de apoyo entre pares para la seguridad de las modelos. También muestra las formas en que las modelos jóvenes o más aisladas, como las de otras ciudades o zonas rurales que se trasladan a una ciudad más grande para encontrar trabajo, son vulnerables a explotación si se van a vivir a un estudio.

## **Préstamos para alquiler y acuerdos de pago abusivos**

Para cubrir el alquiler para vivir en un estudio, a algunas modelos les hacen deducciones quincenales a su sueldo, mientras que otras piden préstamos al estudio y los devuelven en pequeñas sumas a lo largo del tiempo. En teoría, un préstamo les permite hacer pagos mensuales de alquiler más bajos y disponer de más efectivo para los gastos personales que originalmente les motivaron a trabajar en un estudio, como la educación o los cuidados de afirmación de género.

Las modelos entrevistadas por Human Rights Watch que habían vivido en un estudio solían referirse a que habían pedido un préstamo para la vivienda y lo devolvían cada período de pago de 15 días. A diferencia de otras formas de deuda con el estudio que las modelos adquirirían al empezar a trabajar como modelos webcam, la deuda contraída a causa de los préstamos para el alquiler solían ser más difíciles de saldar. Esto se debe tanto a que la cantidad de dinero prestada era mayor, ya que cubría los pagos del alquiler, como a que la vivienda es un gasto continuo, no un gasto puntual.

---

<sup>223</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

Las condiciones de pago eran a menudo imprecisas. Varias modelos contaron a Human Rights Watch que la cantidad deducida de su salario para cubrir el alquiler variaba de un período a otro sin explicación alguna. Entre las formas en que los estudios cobraban el alquiler a las modelos, incluso para pagar los préstamos, figuraban:

- Tomando un porcentaje fijo de lo que la modelo ganaba cada período de pago de 15 días; los pagos de alquiler no eran fijos en estos casos;
- Descontando fichas de una o varias cuentas de la modelo; los pagos de la renta no eran fijos en estos casos, ya que el valor de la ficha dependía del tipo de cambio y del valor de la ficha en una plataforma determinada;
- No cobrando el alquiler a la modelo si alcanzaba un "objetivo" semanal o quincenal fijado por el estudio, con la expectativa de que las modelos que vivían en el estudio trabajarían turnos de 12 a 18 horas, lo que les permitiría alcanzar objetivos más elevados;
- Deduciendo una cantidad fija cada mes; sólo una de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch pagaba su alquiler de esta forma.

Una modelo que había vivido en varios estudios, incluyendo en Cali y Palmira, explicó que un estudio en el que había trabajado ofrecía a las modelos varias opciones para pagar o "ganarse" la vivienda:

En uno de los estudios, había que pagar el alquiler, pero también existía la opción de coger una habitación "gratis" siempre que se alcanzara el objetivo. Cada 15 días, organizaban el pago. Por ejemplo, si gestionan cinco cuentas para una modelo en diferentes plataformas y si ganó 1 millón de pesos [entre todas las cuentas], le descontaban 300.000.

O le daban la opción de pagar un poco [y endeudarse por el resto] para que no pierda el dinero de su cheque.<sup>224</sup>

Una modelo contó a Human Rights Watch que le cobraban el alquiler en fichas, lo que creaba confusión sobre cuánto pagaba por la vivienda porque el valor de las fichas en ese estudio en concreto nunca estaba claro. Cuando se mudó al estudio por primera vez

---

<sup>224</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Palmira, octubre de 2023.

ganaba más dinero porque podía trabajar más horas sin tener que desplazarse al trabajo, pero al final se refirió al préstamo del alquiler como si el estudio se lo hubiera "robado".

Cuando vivía en un estudio, no podía diferenciar la vida privada de la laboral, pero podía ganar más dinero y no tenía que lidiar con el tráfico de Bogotá. Me robaron viviendo en algunos estudios. Sacar fichas para el alquiler introduce una nueva confusión y un área potencial para la explotación. Un propietario no me pagó 5.000 fichas y utilizó una excusa sobre la plataforma que no entendí.

Varias trabajadoras contaron a Human Rights Watch que habían vivido en estudios que les prometían un alquiler gratuito como forma de entusiasmarlas a trabajar más horas. Una mujer trans de Chaparral dijo que cuando empezó a trabajar y a vivir en un estudio de Bogotá pidió un préstamo a la dirección del estudio para pagar el alquiler y los juguetes sexuales, pero que sólo le cobraron por estos últimos. Ella explicó:

Cada periodo de pago de 15 días nos descontaban dinero para los juguetes, pero decían que no nos cobraban por dormir allí. De hecho, lo fomentaban porque trabajaría más. Era una jornada [laboral] de 14 horas.<sup>225</sup>

Una mujer trans de 23 años que había vivido y trabajado en un estudio en Cali dijo a Human Rights Watch que algunas modelos eligen vivir en un estudio porque les permite hacer transmisión "más de 18 horas" al día. Explicó que esto, a su vez, les proporciona más experiencia, aún más importante cuando empiezan a hacer modelaje webcam, y, según algunas modelos, las largas sesiones de transmisión dan lugar a recibir "beneficios" de las plataformas. Dijo:

Esta profesión requiere mucha disciplina, y puedes trabajar más si vives allí. Las [plataformas] dan beneficios si transmites [muchas horas]... Es un trabajo muy estresante. Si [vives en el estudio], el estrés aumenta. Los objetivos los fija el estudio. Si ganas esto, hacen el 50/50, si no lo haces

---

<sup>225</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

hacen el 60/40, el 60 es para ellos. El precio no cambia si vives allí, sólo cambia en función de si alcanzas tu objetivo.<sup>226</sup>

Al describir el estudio "muy, muy malo" de Cali en el que había vivido y trabajado, dijo que no tenía cama, sábanas, almohada, escritorio, mesa, lámpara ni ventilador en su habitación. Sin embargo, el estudio le proporcionó un sofá, un computador, un teclado, un mouse, una cámara y una puerta con cerradura. "No era profesional", dijo. "En un estudio bien estructurado hay un psicólogo, junto con un maquillador y todos los jefes. Pero en éste, no había nada ni nadie."<sup>227</sup>

Todas las modelos que hablaron con Human Rights Watch y que se habían endeudado por el alojamiento o que pagaban de otra forma al estudio por alojarse sentían que se habían aprovechado de ellas debido a lo pobres que eran las condiciones de vida. Una modelo webcam de Bogotá pensó en un principio que el "trato" valía la pena, pero más tarde se dio cuenta de que el "precio era realmente injusto para lo que estábamos viviendo".<sup>228</sup>

## El desgaste físico y psicológico de vivir en un estudio

Las modelos entrevistadas por Human Rights Watch que habían vivido en estudios lo hicieron en una de cuatro modalidades. En todos los acuerdos el empleador de la modelo se convertía en su arrendador, lo que repercutía negativamente en su capacidad para solicitar mejoras en las condiciones de vida o de trabajo. Las cuatro modalidades de acuerdo son:

1. La modelo vive en el mismo edificio en el que trabaja, pero en otra habitación y a menudo en un piso diferente.
2. La modelo vive en otro edificio propiedad del propietario del estudio o alquilado por éste que está al lado o a poca distancia del estudio utilizado para trabajar.
3. La modelo tiene su propia habitación privada en la que vive y trabaja y no comparte con ninguna otra persona. Esta fue la modalidad menos común entre las personas entrevistadas por Human Rights Watch.

---

<sup>226</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Cali, octubre de 2023.

<sup>227</sup> Ibid.

<sup>228</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

4. La modelo trabaja en un estudio webcam o estudio pornográfico propiedad de su pareja o gestionado por ella. Esta configuración confunde la distinción entre vivir dentro del estudio y vivir fuera de él.

Una modelo que vivía y trabajaba en el estudio de su novio, bajo la cuarta modalidad, describió que pasaba hasta 12 horas al día haciendo transmisión:

A veces me desconectaba sólo para llorar. Mi novio de cuatro años también era el dueño de un estudio pornográfico. A veces trabajaba ocho horas en [otro] estudio y después grababa escenas [en casa] en su estudio. La depresión fue tan dura que tuve que dejar el modelaje webcam durante un año. Era demasiado trabajo para mi cuerpo.

Al igual que la modelo anterior, varias modelos dijeron a Human Rights Watch que vivir en el estudio agravaba las dificultades físicas y psicológicas del modelaje webcam. Trabajaban más horas, no sólo por la presión de la dirección del estudio, sino también porque se les presentaba constantemente la oportunidad de seguir transmitiendo para ganar más dinero. Esto se traducía en turnos de hasta 24 horas en pequeñas salas sin descansos para su salud mental o ejercitar el cuerpo.

Una mujer trans de 27 años en Bogotá dijo que vivió y trabajó durante varios meses en una habitación que tenía "espacio suficiente para una cama y una cámara" pero que era tan pequeña que no podía extender completamente sus extremidades. Esto hacía que sus actuaciones e interacciones con los clientes fueran físicamente incómodas. Dijo que la vigilancia en ese estudio era especialmente aguda, con "otra cámara en la cocina para asegurarse de que no nos comíamos la comida [del estudio]". Indicó que sufrió depresión viviendo en esa habitación, en parte debido a pasar hasta 24 horas al día en un espacio tan pequeño.<sup>229</sup>

Quienes habían rotado entre "habitaciones en las que se trabaja" y "habitaciones en las que se duerme" dijeron que esto hacía que sus vidas se sintieran transitorias e impedía cualquier posibilidad de privacidad. Estas trabajadoras sólo podían llevarse a la

---

<sup>229</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

habitación de trabajo lo que necesitaban para su turno, tenían que dejar sus objetos personales en una habitación sin seguro y no disponían de un espacio privado al que regresar después de su turno. Ese dormitorio lo ocupaban luego otros modelos en sus descansos. A varias entrevistadas les robaron comida y otros efectos personales o los extraviaron debido a este sistema.

Un modelo webcam de 19 años de Ábrego, Norte de Santander, había vivido recientemente en un estudio en Bogotá porque, según dijo, vivir en su propio apartamento era muy caro. Contó a Human Rights Watch que vivía en un estudio, donde había cinco habitaciones, cada una para entre cuatro y seis personas:

Viví en el estudio durante cuatro meses cuando empecé a trabajar. En realidad es un edificio diferente a cuatro cuadras, propiedad del mismo dueño. Las habitaciones en las que trabajas tienen tres turnos y la tienes para ti solo mientras estás allí. Y las habitaciones en las que duermes, una habitación la comparten cuatro personas y dormíamos en literas. Había espacio para dos juegos de literas y un solo armario. Tenía una ventana.

El precio era realmente injusto para lo que era. Si sumas la cantidad que pagábamos las cuatro personas, podríamos haber conseguido algo [mucho más bonito, pero no lo sabíamos]. Las otras personas con las que compartía, que vivían allí, eran en su mayoría extranjeros de Venezuela.<sup>230</sup>

Varias modelos que vivían en estudios indicaron que las salas de transmisión suelen ofrecer más espacio y privacidad que las habitaciones destinadas a dormir y al tiempo libre.

### *Falta de saneamiento*

Según los relatos de la mayoría de las modelos que hablaron con Human Rights Watch, la falta de privacidad – especialmente el sistema de rotación de habitaciones entre las trabajadoras que están transmitiendo y las que están durmiendo – tenía graves consecuencias para la salubridad y la higiene en las habitaciones.

---

<sup>230</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

Una mujer trans de 21 años de San Marcos, Sucre, dijo que cuando empezó a hacer modelaje webcam vivió durante tres meses en una habitación de 2 x 2 metros sin ventana ni ventilador en un estudio de Medellín. La habitación también era utilizada por modelos webcam que no residían en el lugar que acudían al estudio para hacer turnos de transmisión, por lo que ella tenía que desalojar la habitación varias veces al día para dejar que la utilizaran. Dijo que, después de que los demás trabajadores abandonaran la habitación, a menudo regresaba para encontrar sangre y otros fluidos corporales en las sábanas y almohadas de su cama.

### *Falta de oferta de vivienda por razones de transfobia*

Algunas mujeres trans entrevistadas por Human Rights Watch consideraron que no tenían otra opción que vivir en el estudio debido a las amenazas de violencia que sufrieron cuando intentaron alquilar alojamientos cercanos debido a su identidad de género.

Por ejemplo, una mujer trans de 21 años en Cali, quien había vivido en dos estudios durante dos años (un año en Medellín y otro en Cali) relató sus experiencias en ambas ciudades.

En Medellín vivió durante 10 días en un estudio con unas condiciones "horribles" y se mudó tras un conflicto con el propietario. Sin embargo, no pudo encontrar una vivienda alternativa segura lo suficientemente cerca del estudio. Sufrió amenazas violentas debido a su identidad de género dentro y cerca de un apartamento que alquiló. Dado el peligroso entorno fuera del estudio, decidió regresar a él.

En Medellín, el barrio era realmente peligroso y tuvimos problemas con la gente que lo dirigía. La casa en la que trabajábamos estaba en un barrio [peligroso] y [un hombre de allí] nos amenazó. Nos amenazó con cortarnos el pelo y atacarnos, así que tuvimos que irnos. Fue entonces cuando volvimos a vivir en el estudio, pero yo no me sentía cómoda en esta habitación. Era el estudio [del que le hablé] con las cucarachas, y todo el estudio estaba así. No había cama, ni luz. Sólo dormía en el suelo sobre un colchón en una habitación oscura. Se estaban llevando el 60% de mi dinero. Le pedí [al propietario] que arreglara la luz, y [le dije] que la

habitación en la que estaba era horrible, que no había luz, que estaba completamente a oscuras.<sup>231</sup>

Vivió en el estudio de Medellín durante ocho meses antes de trasladarse a Cali, donde encontró un estudio con condiciones significativamente mejores.<sup>232</sup>

En Cali, tenía un armario, una cama y un sofá erótico. Me gustaba vivir en el estudio. Estaba rodeada de otras chicas y tenía mi propia habitación. Tenía que pagar 100.000 pesos cada mes, que es un precio justo en Cali. Aún así, mi comida desaparecía mucho y era estresante. Tenía dos jefes, una pareja. [Los jefes] no nos permitían hacer ruido después de ciertas horas.<sup>233</sup>

Su experiencia de conseguir paulatinamente mejores condiciones de vida y de trabajo a medida que adquiría más experiencia en la industria es paradigmática de varias otras experiencias documentadas por Human Rights Watch.

Es importante destacar que, como se plantea en el relato anterior, incluso en los estudios que las modelos describían como de "buenas" condiciones, varias personas entrevistadas indicaron que les habían "robado" o "hurtado" la comida – no sabían bien por quién – y que la falta de espacio de almacenamiento personal, incluso para la comida, provocaba muchos problemas interpersonales entre los empleados.

---

<sup>231</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Bogotá, octubre de 2023.

<sup>232</sup> Ibid.

<sup>233</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam en Medellín, octubre de 2023.

## IX. Explotación sexual

Más de tres cuartas partes de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch informaron que la dirección de los estudios las había amenazado para que realizaran ante las cámaras actos sexuales para los que no habían dado su consentimiento, incluidas actuaciones en las que debían orinarse, vomitar o se hacían pasar por niños o niñas.<sup>234</sup>

Las modelos de webcam en Colombia denunciaron violencia sexual, acoso sexual y violaciones a su consentimiento en el contexto del trabajo en estudios. Esto incluía:

- casos en los que fueron forzadas, coaccionadas o presionadas de alguna otra forma para realizar actos sexuales a los que no dieron su consentimiento;
- casos en los que se les obligó, coaccionó o presionó de alguna otra manera para que permanecieran en sesiones de transmisión en las que recibían comentarios violentos y degradantes de los clientes;
- monitores que utilizaban el chat para hacerse pasar por modelos, hablar con los clientes en su nombre y consentir a actos sexuales para los que la modelo no había dado su consentimiento.

Esta sección utiliza de forma restringida e intencionada el término "explotación sexual" para referirse a las denuncias de abusos que cumplen dos criterios:

- a) La modelo experimentó violencia sexual, acoso sexual o una violación de su consentimiento en relación con una actuación o acto sexual;
- b) El abuso implica la fuerza o la coacción ejercida sobre una modelo para mantener o generar beneficios monetarios para los estudios o las plataformas.

Es fundamental hacer la distinción entre explotación sexual, explotación laboral y, en general, malas condiciones de trabajo en el contexto del modelaje webcam. Los discursos que construyen unilateralmente el modelaje webcam como una forma en sí misma de

---

<sup>234</sup> Treinta y ocho de las 50 modelos respondieron "sí" cuando se les preguntó si alguna vez habían sido presionadas por la dirección del estudio para realizar actos sexuales con los que no se sentían cómodas. En una pregunta de seguimiento abierta, las entrevistadas explicaron los actos que habían sido presionadas a realizar y el castigo que recibían si se negaban o no lo hacían.

explotación sexual son inexactos y perjudiciales.<sup>235</sup> Tales generalizaciones niegan a los trabajadores el derecho a identificar, denunciar y buscar soluciones legales para experiencias específicas en estudios en los que se anula su consentimiento cuando se trata de actos sexuales específicos.

Las modelos dijeron en repetidas ocasiones a Human Rights Watch que querían conseguir unas condiciones laborales mejores y más respetuosas en los estudios en gran parte porque no querían abandonar el trabajo por completo. Para muchas de las personas entrevistadas, el trabajo en los estudios les permitía pagarse estudios superiores, mantener a sus familias, acceder a cuidados que afirmaran su género, alquilar un apartamento seguro y acceder consistentemente a ropa y a comida de calidad. Al mismo tiempo, las personas entrevistadas en las cuatro ciudades relataron experiencias de violencia sexual y acoso por parte de clientes y de la dirección de los estudios, así como de explotación sexual por parte de los estudios y las plataformas, las que indican la necesidad de reformar el sector de acuerdo con los derechos laborales según las normas internacionales y colombianas.

## Explotación sexual en el trabajo sexual consentido de adultos

Al igual que otros trabajadores, las personas que trabajan como modelos webcam tienen la capacidad y el derecho de dar, rechazar y rescindir su consentimiento sobre cualquier aspecto de su trabajo, como la ubicación, la hora, el lugar y el pago, dentro del contexto más amplio de haber dado su consentimiento al trabajo en sí. Esto se establece en otras secciones de este informe relacionadas con las condiciones insalubres, los horarios y la transparencia salarial.

Las modelos webcam también tienen la capacidad y el derecho de dar y revocar su consentimiento sobre si van a realizar actos sexuales específicos, cuándo, cómo, con quién y durante cuánto tiempo, al igual que cualquier persona que mantenga relaciones sexuales.

---

<sup>235</sup> Véase Celia Benoit et al., "Prostitution Stigma and Its Effect on the Working Conditions, Personal Lives, and Health of Sex Workers" *The Journal of Sex Research*, 55(4-5), (2018), pp. 457-471, <https://doi.org/10.1080/00224499.2017.1393652>.

Una modelo webcam de 25 años en Cali dijo a las investigadoras que era fundamental diferenciar entre querer hacer el trabajo, en general, y querer hacer cada cosa particular que pide un cliente:

Hay cosas que no tengo energía para hacer, como meterme un juguete sexual, pero estoy agradecida por este trabajo porque puedo hacerme todas las cirugías que quiera, mantener a mis padres y ahorrar dinero para estudiar en el extranjero. Yo era camarera y también había cosas que no me gustaba hacer [como camarera] pero eso nunca me permitió mantener a mis padres y estudiar en el extranjero.

La presencia de explotación, incluida la explotación sexual, en el contexto de un empleo consentido no es evidencia de trata, de que el trabajo sea inherente nulo o de que el trabajo sea esencialmente un tipo de explotación sexual, sino que es evidencia de la necesidad de establecer mayores protecciones laborales. Esta posición – expresada desde hace tiempo por las defensoras de los derechos de las personas trabajadoras sexuales – también está respaldado por la sentencia T-109 de 2021 de la Corte Constitucional colombiana.<sup>236</sup>

El Tribunal consideró que las restricciones a la libertad en los establecimientos de trabajo sexual, incluidos los estudios de webcam, implican una relación de subordinación característica de las relaciones laborales. El Tribunal sostuvo que la existencia de prácticas abusivas en la industria de webcam requiere protecciones laborales específicas y le permite a la modelo webcam a acceder a derechos y protecciones como trabajadora. Según el tribunal, el hecho mismo de la subordinación es prueba de que las modelos webcam tienen derecho a las protecciones laborales.

Los estudios y las plataformas se benefician de negar a las modelos la capacidad de dar y revocar su consentimiento. En los casos documentados en esta sección, la maximización de las ganancias económicas parece ser la motivación principal para coaccionar a las modelos a realizar actos sexuales que no desean realizar. La explotación sexual no es inherente al modelaje webcam, sino que es precisamente esta priorización de los

---

<sup>236</sup> *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Fallo, 21 de abril de 2021.

beneficios de terceros sobre el consentimiento del trabajador lo que constituye explotación sexual.

## Abuso por parte de los clientes

Las modelos informaron de una amplia gama de peticiones ofensivas y abusivas por parte de los clientes. Las más comunes fueron las peticiones de actuar o vestirse como una niña o niño; comer, beber, mostrar su propia orina, vómito o sangre; e introducirse objetos peligrosos o para los que no habían consentido. Varias modelos fueron presionadas para mantener relaciones sexuales con otra persona frente a la cámara. Varias modelos hablaron de estas experiencias – tanto las que implicaban a otra persona físicamente como las que les obligaban a realizar una determinada acción "a solas" – como de agresión sexual y violación.

Las investigadoras no proporcionaron una lista de opciones entre las que elegir cuando preguntaron a las personas entrevistadas sobre las peticiones o los comentarios de los clientes que les incomodaban. Se formuló a las personas entrevistadas la pregunta sí/no: *¿Alguna vez le hablan los clientes de forma que le resulte incómoda o abusiva?*, a lo que 45 de las 50 personas entrevistadas respondieron que sí. A quienes quisieron dar más detalles se les dio espacio para hacerlo.

Ocho modelos contaron a Human Rights Watch, individualmente y sin que nadie se lo pidiera, que los comentarios en sí mismos no eran tan traumatizantes como la sensación de que no se les permitía escapar de la situación. Los distintos niveles de control, explícitos e implícitos que impiden a las modelos ejercer su voluntad sobre una sesión de transmisión se explican más adelante en **Tipos de coacción**.

### *Racismo y transfobia*

Muchas de las peticiones degradantes y ofensivas que las trabajadoras se sentían obligadas a realizar iban acompañadas de comentarios transfóbicos, racistas o discriminatorios por otros motivos. El racismo y la transfobia no son exclusivos del trabajo sexual. Algunos de los abusos verbales descritos por las modelos webcam son similares a los que sufren las trabajadoras de servicios en otras ocupaciones históricamente feminizadas, como las de la hotelería, las labores de cuidado, el comercio minorista y la enfermería. Varios estudios han demostrado que las mujeres son más propensas a recibir

abusos verbales por parte de clientes. Entre ellos se incluye una encuesta del Centro de Investigación Pew de 2017 que encontró que el 42% de las mujeres trabajadoras han sufrido discriminación en el trabajo debido a su género.<sup>237</sup> Los investigadores académicos han documentado cada vez más tendencias similares de discriminación racial y de género en el trabajo de la economía de plataformas.<sup>238</sup> En 2015, un estudio titulado *For Black Models Scroll Down: Webcam Modeling and the Racialization of Erotic Labor*, concluyó que el modelaje webcam es un trabajo "altamente racializado" en el que "se perpetúan las desigualdades basadas en la raza, la clase social y el género".<sup>239</sup>

En Bogotá, una modelo transexual dijo a Human Rights Watch que a menudo recibía "discursos racistas, sexistas y de odio cuando [los clientes discutían el precio de su actuación o intentaban] regatear", a pesar de que ella no tenía control sobre cuánto cobraban los clientes por verla.<sup>240</sup>

Un hombre venezolano de 35 años de Caracas que trabajaba en un estudio en Bogotá dijo que recibía regularmente "comentarios xenófobos, o comentarios sobre que su un inglés no era perfecto, y racismo."<sup>241</sup> Dijo que era más probable que recibiera "comentarios xenófobos sobre ser venezolano si [los clientes] son latinoamericanos" y, por este motivo, quería trabajar de forma independiente y tener más control sobre su página para dar prioridad a los espectadores de otras regiones.

---

<sup>237</sup> Kim Parker y Cary Funk, "Gender Discrimination Comes in Many Forms for Today's Working Women", Pew Research Center, 14 de diciembre de 2017, <https://www.pewresearch.org/short-reads/2017/12/14/gender-discrimination-comes-in-many-forms-for-todays-working-women/> (consultado el 12 de enero de 2024).

<sup>238</sup> Fairwork, "Beyond Techno-Solutionism: Gender and Platform Work", 2023, (consultado el 12 de enero de 2024); Seb Murray "Ratings Systems Amplify Racial Bias on Gig-Economy Platforms", Yale Insights, 14 de agosto de 2023, <https://insights.som.yale.edu/insights/ratings-systems-amplify-racial-bias-on-gig-economy-platforms> (consultado el 12 de enero de 2024); Risa Gelles-Watnick y Monica Anderson, "Racial and Ethnic Differences Stand out in the U.S. Gig Workforce", Pew Research Center, 15 de diciembre de 2021, <https://www.pewresearch.org/short-reads/2021/12/15/racial-and-ethnic-differences-stand-out-in-the-u-s-gig-workforce/> (consultado el 12 de enero de 2024). <https://fair.work/wp-content/uploads/sites/17/2023/07/Fairwork-Gender-Report-2023-FINAL-red.pdf> (consultado el 12 de enero de 2024); Seb Murray "Ratings Systems Amplify Racial Bias on Gig-Economy Platforms", Yale Insights, 14 de agosto de 2023, <https://insights.som.yale.edu/insights/ratings-systems-amplify-racial-bias-on-gig-economy-platforms> (consultado el 12 de enero de 2024); Risa Gelles-Watnick y Monica Anderson, "Racial and Ethnic Differences Stand out in the U.S. Gig Workforce", Pew Research Center, 15 de diciembre de 2021, <https://www.pewresearch.org/short-reads/2021/12/15/racial-and-ethnic-differences-stand-out-in-the-u-s-gig-workforce/> (consultado el 12 de enero de 2024).

<sup>239</sup> El estudio se centró en myfreecams.com, señalando que en ese momento la empresa informaba de "15 millones de miembros registrados y más de 100.000 modelos registradas". Human Rights Watch no analizó las condiciones de servicio de myfreecams.com para este informe. Jones, Angela. (2015). *For Black Models Scroll Down: Webcam Modeling and the Racialization of Erotic Labor*. Sexuality & Culture. 19. 10.1007/s12119-015-9291-4.

<sup>240</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>241</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Varias mujeres trans dijeron a Human Rights Watch que los comentarios más difíciles que recibían de los clientes eran los que "me llaman hombre."<sup>242</sup> Una mujer trans de 26 años de Palmira dijo que los clientes saben que es trans antes de entrar en su habitación virtual, pero entran de todos modos con la intención evidente de abusar verbalmente de ella:

[Me siento incómoda cuando] me llaman hombre y hacen comentarios realmente transfóbicos. Saben que soy trans y vienen y pagan por ello, así que obviamente tienen un fetiche. Pero el fetiche es como si disfrutara haciéndote sentir mal e insultándote.<sup>243</sup>

Una modelo no binaria de 25 años en Bogotá dijo:

Me hacían comentarios realmente insultantes sobre mis tatuajes, mi pelo rubio y mi aspecto femenino. Tenía problemas relacionados con mi identidad de género y me iba llorando porque pensaba que no era atractiva para nadie.<sup>244</sup>

Algunas modelos webcam se mostraron sorprendidas por los comentarios degradantes que recibían durante las sesiones de transmisión, pero a la mayoría les preocupaba sobre todo lo que percibían como un requisito de soportar estos abusos. Al igual que con la presión para realizar actos sexuales específicos, las personas entrevistadas informaron de presiones directas o indirectas para permanecer en una sesión en la que estaban siendo objeto de abusos verbales por parte de un cliente.<sup>245</sup>

Las modelos no mencionaron explícitamente el impacto que el racismo, la transmisoginia y la xenofobia tenían en sus tarifas y ganancias. Sin embargo, el estudio de 2015 concluyó que la raza "coarta abrumadoramente el éxito de las mujeres negras en el mundo en línea del modelaje webcam", lo que indica la necesidad de más investigación en este espacio.<sup>246</sup>

---

<sup>242</sup> Entrevistas de Human Rights Watch con cuatro modelos de webcam, Bogotá y Palmira, octubre de 2023.

<sup>243</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>244</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>245</sup> Entrevistas de Human Rights Watch con modelos webcam en Palmira, Cali y Bogotá, octubre de 2023.

<sup>246</sup> Ibid.

### *Peticiones para parecer o actuar como más joven*

Todas las personas entrevistadas por Human Rights Watch eran adultas, pero más de un tercio de las personas entrevistadas dijeron sentirse muy incómodas ante las peticiones de vestirse, actuar o hablar como una niña o niño.<sup>247</sup> Algunas modelos utilizaron la palabra "pedofilia" para describir este tipo de comentarios y peticiones de los clientes, pero no se referían a actuaciones en las que participaran personas de menos de 18 años.

Varias personas dijeron a las investigadoras que las peticiones de actuar como niñas o niños les hacían sentirse culpables, criminales o cómplices de los abusos. Una modelo de 35 años dijo: "Me siento como si estuviera cometiendo un delito, pero necesito el dinero."<sup>248</sup>

Una mujer trans de 31 años en Bogotá dijo que no estaba segura de poder terminar una sesión desde su pantalla y que tuvo miedo de pedirle al monitor del estudio que lo hiciera por ella cuando recibió "preguntas de pedofilia y comentarios transfóbicos y preguntas de zoofilia", dijo:

"Quieren hablar de ello y de la edad a la que empecé mi vida sexual u otro cliente me dijo: 'vamos a jugar a un juego, cada vez que te des la vuelta, serás cinco años más joven', hasta que fui menor [en el juego]".<sup>249</sup>

Las personas entrevistadas en las cuatro ciudades que visitaron las investigadoras declararon sentirse incómodas con experiencias similares, como "cuando me llaman niña y quieren que actúe como tal".<sup>250</sup> El descontento con las normativas ambiguas de las plataformas está muy extendido entre las modelos. Sin embargo, varias dijeron que, en este tema en concreto, apreciaban los intentos actuales de las plataformas de ser más "estrictas" a la hora de prohibir actuaciones en las que las modelos fingen ser niñas. Una trabajadora venezolana de 37 años en Bogotá dijo:

---

<sup>247</sup> 17 de 50 personas entrevistadas.

<sup>248</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>249</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>250</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Hace cuatro años las plataformas no eran tan estrictas, un usuario quería jugar a los roles como si yo fuera una niña. Intenté no hacerlo porque no me sentía cómoda, pero el monitor me dijo que debía hacerlo y que no era nada malo. Necesitaba el dinero.<sup>251</sup>

Una mujer trans de 25 años de Zipaquirá dijo que su estudio en Bogotá le permitía terminar una sesión si un cliente hacía una petición relacionada con pedofilia o incesto, porque es una clara violación de las normas de la plataforma.

[Me siento incómoda con] las peticiones de juegos de rol para fingir que soy una niña pequeña o su hija. Los expulsó inmediatamente de mi transmisión. Al estudio le parece bien que lo haga porque es una norma estricta de la plataforma que no esté permitido.<sup>252</sup>

Las plataformas prohíben hacerse pasar por niños y niñas pero las modelos siguen temiendo que negarse a la petición de un cliente suponga una sanción por parte del estudio y/o repercuta en sus calificaciones, tráfico y ganancias si un cliente les baja la calificación. Las políticas relevantes de las plataformas y el hecho generalizado de que éstas no se comuniquen adecuadamente a las modelos de los estudios, se analizan en la sección **El papel de las plataformas**.

### *Líquidos corporales, penetración y daños físicos*

Las modelos webcam de estudio entrevistadas por Human Rights Watch en Colombia reciben regularmente peticiones relacionadas con la orina, el vómito, la sangre y las heces que se sienten obligadas a realizar. Entre ellas se incluían peticiones para que se indujeran el vómito; comieran o bebieran su propia orina, heces o vómitos; y orinaran ante la cámara. Algunas modelos dijeron que los estudios les enseñaron "trucos" para hacer más llevaderas estas experiencias en lugar de permitirles salir de la sesión.

Las modelos de webcam declararon haber sido presionadas para introducirse objetos en el cuerpo, a menudo durante largos periodos de tiempo, de forma dolorosa o traumática.

---

<sup>251</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>252</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Una mujer transexual boliviana de 29 años que había trabajado en un estudio en Bogotá contó a las investigadoras que cuando pidió al monitor que pusiera fin a una actuación con penetración debido al dolor extremo, "el monitor le dijo que si paraba le haría daño a la calificación, así que tuve que seguir".<sup>253</sup> Otra persona contó a Human Rights Watch una experiencia en la que, durante una secuencia, estaba aterrorizada ante la posibilidad de que se rompiera una botella de cristal que le habían presionado a insertarse.<sup>254</sup>

Algunas modelos recibieron peticiones de clientes para actuar ante la cámara con otra persona, lo que chocaba directamente con una de las razones por las que muchas personas habían elegido trabajar en estudios, al haber buscado una forma de trabajo sexual que no requiriera el contacto físico con otras personas. Estas peticiones se convirtieron en abusivas cuando las modelos se vieron obligadas o coaccionadas a realizarlas, como en los casos que se detallan a continuación.

## Sistema de coacción

Las modelos webcam de todos los géneros y en todas las ciudades dijeron a Human Rights Watch que la dirección de los estudios las había forzado, coaccionado o amenazado para que realizaran ante la cámara actos sexuales que no querían realizar. Entre los ejemplos de tipos de fuerza y coacción se incluían que los administradores y monitores abrieran la puerta del cubículo de una modelo y la agredieran sexualmente ante la cámara después de ver que un cliente le pedía que introdujera a otra persona en transmisión; que los administradores y monitores consintieran a un acto en su nombre en el chat antes de que ella tuviera la oportunidad de considerar la petición; y que avergonzaran o humillaran públicamente a las modelos que no cumplían sus "objetivos" de fichas semanales o mensuales utilizando palabras y frases que implicaban que debían ser más receptivas a las peticiones no deseadas de los clientes.

El sistema que facilita estos abusos es más complicado que una muestra bruta de fuerza ejercida por la dirección del estudio. Más bien, las investigadoras identificaron seis elementos clave de este sistema de coacción que a menudo funcionan simultáneamente

---

<sup>253</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>254</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

para despojar a los trabajadores de su derecho a dar, negar y retirar el consentimiento a peticiones específicas recibidas de los clientes. Éstos son:

1. Cómo se crean los perfiles y qué especialidades o fetiches se anuncian;
2. Normas de estudio que prohíben a los trabajadores decir "No";
3. Presión verbal de los monitores;
4. La incapacidad para comunicarse con claridad con clientes que no hablan español, y los monitores que dan su consentimiento en nombre de las modelos;
5. Fuerza física ejercida por la dirección del estudio;
6. Falta de transparencia y ambigüedad respecto de hasta qué punto las decisiones sobre sus calificaciones, el número de visitas a sus páginas y los pagos están automatizadas.

### *Especialidades de perfil*

El problema de que a las modelos webcam se les niegue la oportunidad de dar su consentimiento informado durante la creación de sus perfiles es quizá más seria en el contexto de lo que algunos llaman etiquetas de "Willingness" (especialidades). Éstas se refieren a la lista de actos y fetiches específicos que las modelos anuncian en su página. Más de un tercio de las personas entrevistadas por Human Rights Watch no sabían lo que anunciaban en su perfil público. Esto influye en los clientes que deciden entrar en sus habitaciones y lo hacen esperando que la modelo haya anunciado, o como mínimo consentido, a la actuación que buscan. Esta expectativa, creada directamente por el hecho de no incluir a las modelos en la creación de sus cuentas, amplifica la dinámica de poder que hace difícil, si no imposible, que las modelos de estudio digan que no.

Una mujer trans de 30 años que anteriormente vivía y trabajaba en un estudio de Bogotá dijo que no se le consultó sobre las especialidades que figurarían en su perfil cuando se creó su cuenta. Ella dijo a Human Rights Watch:

Un cliente me pidió que me metiera la mano en el ano. Otro me pidió que hiciera caca delante de mí y que bebiera mi propia orina. Estaba en mi descripción que hacía [estas cosas], así que no está bien decir que no. No lo escribí. Esto me causó muchas complicaciones.<sup>255</sup>

---

<sup>255</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Las cuatro plataformas analizadas por Human Rights Watch para este informe prohíben los actos que impliquen fluidos corporales en sus condiciones de servicio y/o políticas de contenido. Sin embargo, como se comenta en otras partes de este informe, a menudo no se muestran estas políticas a las modelos cuando empiezan a trabajar en un estudio. La declaración de esta persona, de que tales actos figuraban en la descripción de su perfil, indica la inmensa necesidad de una comunicación clara y accesible de las plataformas y los estudios a las modelos sobre qué actos están prohibidos y su derecho a negarse.

### *Presión de los Estudios*

La mayoría de las personas entrevistadas por Human Rights Watch dijeron que se habían sentido presionadas a realizar actos sexuales durante una sesión de transmisión con los que no se sentían cómodas. Un número mucho menor, sin embargo, consideraba que podía salir de esas situaciones sin peligro. Esto se debía o bien a las normas del estudio que les prohibían hacerlo o bien a las restricciones o a la falta de claridad sobre lo que podían hacer, técnicamente, desde su propia cuenta.

- Sólo la mitad de las personas entrevistadas por Human Rights Watch (25 de 50) dijeron que podían rechazar de forma independiente a un cliente o poner fin a una sesión si se sentían abusadas, incómodas o en peligro.
- Casi una cuarta parte (12 de 50) afirmó que rechazar o poner fin a una sesión iba en contra de las normas del estudio.
- El resto dijo que, o bien estaba permitido pero muy desaconsejado, o bien que necesitaban pedirle al administrador del estudio que finalizara la sesión desde el panel de control del monitor y que tenían miedo de pedirles que lo hicieran.

Las modelos denunciaron haber sido sancionadas de diversas formas por negarse a las peticiones de los clientes, incluidas multas y la cesión de su sala de transmisión a otra modelo. Una mujer de Bogotá dijo:

Me quitaban la habitación y se la daban a una chica que ganaba más dinero, o me decían que me quitara el vestido ya que normalmente permanezco vestida y me habían dicho que debía desnudarme para ganar

más. O me presionan para que haga sexo anal para ganar más dinero. Una cosa en este trabajo es que siempre tienes que fingir que eres feliz.<sup>256</sup>

Una mujer de 30 años en Bogotá dijo:

Un cliente que pagaba mucho quería un fetiche, le dije que no, que realmente no quería. El gerente me presionó a través del chat y me dijo que tenía que hacerlo porque pagaba mucho.<sup>257</sup>

### *Monitores*

En muchos estudios de Colombia, los empleados conocidos como "monitores" supervisan el trabajo diario de modelos. El puesto de monitor se creó originalmente para gestionar las exigencias tecnológicas del modelaje webcam y para ayudar con la traducción entre modelos de habla hispana y clientes extranjeros. En la actualidad, los monitores desempeñan una gran variedad de funciones en los estudios, y su dinámica de poder con modelos a las que "monitorean" varía mucho según el estudio. En algunos casos, su salario es inferior al promedio de una modelo de su estudio, en otros, ganan bastante más.

Sus relaciones con modelos incluyen:

- supervisor de estudio encargado de contratar, despedir, sancionar por ausencias o tardanzas;
- Gestor directo e intermediario del cliente, con capacidad para responder a mensajes en nombre de modelos y poder para controlar qué actos sexuales realiza la modelo;
- Asistente tecnológico de turno para solucionar problemas con el equipo informático, la iluminación, la conectividad a Internet y las fallas de la plataforma;
- Asesor de rendimiento, formando a nuevas modelos en estrategias para ganar más dinero dentro de su propia zona de confort y consentimiento;
- traductor;
- limpieza de los espacios comunes.

---

<sup>256</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>257</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Human Rights Watch habló con dos modelos que también habían trabajado como monitores. Un hombre cisgénero de 26 años de Cali dijo a las investigadoras que consiguió un trabajo como monitor de estudio antes de empezar a trabajar como modelo a través de su primo, que trabajaba en un estudio. Dijo que "siempre había sabido" que quería ser creador de contenidos en línea, pero que quería experimentar el entorno de un estudio antes de aceptar un trabajo como modelo.<sup>258</sup>

Desde una perspectiva de derechos, el problema no es la existencia de monitores. Las modelos webcam, como otras personas trabajadoras sexuales y las personas trabajadoras en general, a menudo necesitan apoyo tecnológico para hacer su trabajo. Los modelos webcam aprecian y a menudo dependen de la presencia de personal calificado que les apoye en cuestiones de conectividad, infraestructura, resolución de problemas y otros asuntos o cuestiones tecnológicas que surgen en el transcurso de su trabajo. Un modelo dijo a Human Rights Watch:

Tengo amigos que son monitores y realmente esto es una forma de ayuda porque podemos hacer muchas preguntas si pasa algo o sobre cosas que pasan con mi cuenta, a veces ellos tienen respuestas y nos ayudan con cosas que los modelos webcam normales no saben.<sup>259</sup>

Cuando los estudios instruyen o no impiden que los monitores presionen a las modelos para que realicen actos sexuales que de otro modo no consentirían en realizar, infringen los derechos de las modelos. Cuando esa presión tiene su origen en el deseo de ganar más dinero para el estudio, equivale a una forma de explotación sexual.

Las personas entrevistadas describieron que los monitores hablan a menudo con las trabajadoras durante sus turnos, en persona o a través de un chat, para presionarlas, exigirles o coaccionarlas para que presten servicios que no desean realizar. Una modelo en Medellín explicó que cuando expresa su malestar por una exigencia de un cliente, "el monitor se limita a decir 'el cliente ya ha pagado.'"<sup>260</sup> Tal y como funcionan la mayoría de las plataformas, esto no es cierto. Si el cliente estaba pagando por minutos o por una sesión, no

---

<sup>258</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

<sup>259</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>260</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

puede pagar por adelantado. En algunos de los sitios, los clientes pueden hacer una oferta para entrar a una sesión, pero hay un límite de tiempo porque el sitio exige un pago continuo para mantener el acceso a la sala. En este y en muchos casos, los clientes pagan sobre la marcha. El monitor en este, como en otros casos, mintió a la modelo.

Una mujer trans de 42 años de Palmira habló a las investigadoras de un estudio en el que había trabajado en Bogotá. Trabajaba turnos de 6 horas en uno de varios cubículos de 1x2 metros que estaban divididos por placas de yeso muy delgadas que no llegaban al techo para proporcionar una privacidad total. Contó que tuvo que tomarse tres meses sin trabajar por lesiones en el colon después de que la obligaran a utilizar juguetes demasiado grandes para ella.<sup>261</sup>

Una mujer de 25 años en Palmira dijo que había trabajado en un estudio de Palmira en el que "los monitores no estaban bien formados" y presionaban a los trabajadores para que permanecieran en situaciones abusivas.

Cuando entrábamos en salas de chat privadas y los clientes eran abusivos, los monitores decían "bueno, están ganando dinero, deberían esforzarse al máximo". Y quieren que aceptemos cosas que no podemos aceptar. Hice muchas cosas que ahora no aceptaría por esa cantidad de dinero.<sup>262</sup>

### *Fuerza física e intimidación en persona*

La mayor parte de la coacción que sufren las modelos para realizar actos sexuales que no consintieron se debe a la presión verbal y económica de la dirección del estudio. Algunas modelos, sin embargo, informaron de casos en los que la dirección entraba en sus habitaciones durante la transmisión y los obligaba físicamente a ejecutar la petición del cliente.

Una mujer de 30 años en Medellín dijo a Human Rights Watch:

---

<sup>261</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>262</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

Me ocurrió que los monitores escribieran en mi nombre. Una vez [un monitor] escribió: 'Quiero que me golpee un hombre'. Entonces entró en mi habitación con un cinturón. Me quedé paralizada. Fue entonces cuando me pegó. Es la primera vez que le cuento esto a alguien. En otra ocasión le dije al cliente que yo haría algo que no quería hacer. Fue entonces cuando decidí dejarlo. En el siguiente estudio en el que estuve, en el que querían que fuera más femenina, siempre me abrían la puerta [después de decirle a un cliente que haría un acto concreto, para asegurarse de que lo hacía].

Una mujer en Bogotá contó a las investigadoras que antes había trabajado en un estudio en el que "sólo nos separaba una cortina" y que los propietarios entraban con frecuencia en su habitación para obligarla a hacer actuaciones que no había consentido.

Hubo uno que quería que representara una violación y no me gustó, pero necesitaba las fichas. Algunos también quieren que haga cocaína, y el estudio la tiene disponible [así que el dueño la trae a mi cubículo]. Otros me piden que haga cosas con heces y que me corte las venas. Otros quieren verme sangrar durante mi periodo y ver mis toallas higiénicas. Los propietarios me acosaban constantemente y entraban en mi habitación [para intimidarme y obligarme a hacer estas cosas]. Me quejé y me dijeron que todos los estudios son así.<sup>263</sup>

Una mujer de 24 años en Bogotá dijo que su jefe se aprovechó de la petición de un cliente para que "interactuara" con otra persona en la pantalla.

Un cliente me pidió que realizara un espectáculo y tuve que interactuar con el propietario, que era un hombre. No tuvimos sexo pero tuve que desnudarme delante del propietario [porque el cliente pidió que hubiera otra persona en la habitación].<sup>264</sup>

---

<sup>263</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>264</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

### *Traducción y suplantación*

Los monitores y la dirección del estudio pueden leer los mensajes de los clientes y, en muchos estudios, responder en nombre de los trabajadores a las peticiones de los clientes. Conceptualizado como una forma de que los monitores bilingües "ayuden" a los trabajadores a superar las barreras lingüísticas con los clientes que no hablan español, las personas entrevistadas describieron que a menudo esto resulta en una dinámica de poder abusiva en la que los monitores acceden, en nombre de una modelo, a un acto sexual concreto antes de que ese modelo tenga la oportunidad de comprender adecuadamente, y mucho menos consentir, a lo que se le pide. Una mujer trans de 30 años de Bogotá explicó que "debido a la falta de educación no entiendo lo que me dicen y es muy molesto traducir de un lado a otro durante la transmisión."<sup>265</sup>

Algunas personas entrevistadas afirmaron que la presencia de monitores en los estudios, concretamente su capacidad para responder a los mensajes en nombre de las modelos, hace que ellas tengan menos capacidad para dar, negar y rescindir el consentimiento que la que tienen en el trabajo sexual en la calle o en los establecimientos. Una modelo hombre de 33 años de Palmira explicó que la imposibilidad de conversar en privado con los clientes produce grandes problemas de comprensión y crea más presión para realizar actuaciones a las que no dio su consentimiento.<sup>266</sup>

Una mujer de Mitu, Vaupés, dijo a Human Rights Watch que trabajaba en un estudio de Bogotá en el que los monitores traducían directamente entre los clientes y las modelos, y que regularmente consentían a nombre suyo. Además, dijo que a veces la traducción se producía tan rápidamente que no podía saber si la petición había venido realmente de un cliente o era algo que el monitor le estaba diciendo que hiciera.

Como no hablo inglés, el monitor dice que los clientes le piden que haga esta cosa y permanezca en esta posición y yo no tengo opción de decir que no al monitor. A veces es posible ver la traducción, pero por el tiempo es difícil. Y como no tengo control sobre el computador, no sé si es realmente

---

<sup>265</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>266</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

el cliente el que me lo pide o si es el monitor el que me dice que haga cosas y dice que es el cliente.<sup>267</sup>

---

<sup>267</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

## X. Las "cuentas recicladas" permiten la contratación de niños, niñas y adolescentes

Empecé cuando tenía menos de 18 años. No sé cómo, pero me crearon una cuenta de alguna manera. Tomaron mis fotos y crearon una cuenta de alguna manera.<sup>268</sup>

– Modelo de 23 años que empezó a hacer webcam desde un estudio a los 17 años

cuando empecé, el dueño del estudio me prestó la cuenta de otra modelo. Sólo me dijo: 'esta es tu contraseña y tu correo electrónico' y me hizo las fotos, ya que el perfil de la otra persona no tenía fotos. Antes tenía fotos, pero luego las borraron cuando la modelo se fue.<sup>269</sup>

– Modelo de 26 años que empezó a hacer modelaje webcam desde un estudio a los 13 años

Las personas entrevistadas describieron cómo los estudios se negaban regularmente a ceder el control de la cuenta de una modelo cuando ésta dejaba de trabajar en el estudio. La investigación de Human Rights Watch indica que una de las diversas formas en que los niños, niñas y adolescentes comienzan a trabajar en estudios de webcam es a través de cuentas "recicladas". Esta sección da cuenta de: estudios que se niegan a ceder el control de las cuentas de las modelos cuando éstas dejan el estudio; cómo esto puede facilitar la contratación de niños, niñas y adolescentes para trabajar en estudios; otras formas en que se contrata a niños, niñas y adolescentes; experiencias de niños en estudios; y recomendaciones prácticas de personas trabajadoras sexuales adultas sobre las medidas que podrían adoptar las plataformas para evitar la producción de material de abuso sexual infantil (CSAM por la abreviación en inglés de *Child Sexual Abuse Material*).

Se necesita más investigación para identificar hasta qué punto los estudios de webcam para adultos están implicados en la creación de CSAM. Lo que está claro, sin embargo, es que al mantener políticas que priorizan a los estudios y les permiten conservar el control de las cuentas de las modelos, las plataformas pueden haber permitido a los estudios contratar a niños, niñas y adolescentes y producir CSAM. Este hallazgo es el último en la

---

<sup>268</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>269</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

larga evidencia en cuanto a que atender las demandas de las personas trabajadoras sexuales en materia de derechos laborales – en este caso, una comunicación rápida y la debida diligencia por parte de las plataformas – también contribuirá a acabar con la explotación sexual, incluida la explotación infantil.

## **Control del estudio sobre las cuentas de las modelos después de su partida**

La gran mayoría de las modelos entrevistadas (42 de 50) dijeron a las investigadoras que los estudios no les permitían "llevarse su cuenta consigo" cuando dejaban de trabajar allí. Según las entrevistas de Human Rights Watch, los estudios a menudo se negaban a ceder el control de sus cuentas a las modelos webcam adultas que habían consentido a hacer este trabajo y, en su lugar, "colocaban" a una nueva modelo en esa cuenta, lo que ahora se conoce como una cuenta "reciclada". El reciclaje de cuentas permite a los estudios eludir el proceso de verificación de identidad y empezar a ganar dinero inmediatamente con una nueva persona utilizando la cuenta y el tráfico web de la modelo anterior.

### *“No podía permitirme alquilar mi propia identidad”*

Human Rights Watch identificó que la imposibilidad de las modelos para retener el control de su cuenta cuando dejan los estudios repercute en dichas personas de muchas maneras. Les obliga a reconstruir su base de usuarios y el número de visitas o tráfico a su página y rompe sus conexiones con clientes regulares y que pagan bien, a veces de forma permanente, lo que repercute gravemente en sus ingresos. Esto impide que muchas modelos abandonen las condiciones deficientes, inseguras e insalubres de los estudios. Una modelo en Medellín explicó: "Por eso muchas modelos no se independizan, porque es increíblemente difícil crear desde cero".<sup>270</sup>

Algunos estudios permiten que las modelos "compren" o "alquilen" sus cuentas al estudio después de partir, lo que en la práctica hace que las modelos paguen por el uso de su propia identidad. Las personas entrevistadas dijeron que sus antiguos empleadores en los estudios exigían grandes pagos – a veces prohibitivos – a cambio de darles el control sobre sus cuentas. Un hombre en Bogotá dijo que podría haber comprado su cuenta por "mucho dinero", unos 10 millones de pesos (aproximadamente 2.500 dólares

---

<sup>270</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Medellín, octubre de 2023.

estadounidenses) pero no le era posible.<sup>271</sup> Otro hombre en Bogotá dijo que cuando dejó su último estudio también le dijeron que podía comprar o alquilar su cuenta, pero "era demasiado caro".<sup>272</sup> Una mujer trans en Bogotá dijo que cuando ganó suficiente dinero a mediados de sus 20 años para comprarse un computador y trabajar independientemente desde casa, tuvo que pagar 400.000 pesos (aproximadamente la mitad de lo que suele ganar en un mes) para mantener el control de su cuenta después de dejar un estudio.<sup>273</sup>

Varios modelos contaron a Human Rights Watch que después de dejar un estudio habían intentado crear una nueva cuenta a su nombre, en la misma plataforma en la que habían transmitido anteriormente – ya sea desde un nuevo estudio (a menudo con mejores condiciones) o como titulares de una cuenta independiente desde casa – y se enteraron de que su cuenta o su nombre habían sido bloqueados o prohibidos por la plataforma. La plataforma informó a algunas personas entrevistadas de que su cuenta había sido prohibida por violar los términos y condiciones de la plataforma; otras no recibieron ninguna explicación. Esto impide a la modelo a cuyo nombre está registrada la cuenta crear una nueva cuenta para trabajar, lo que perjudica gravemente su capacidad de ganar dinero. Una modelo webcam en Bogotá relató su experiencia al cambiar de estudio:

Cuando intenté trabajar en otro estudio, mi cuenta estaba bloqueada... El estudio [original] hace que te bloqueen cuando te vas, así que cuando vas a otro estudio, usas tu identificación y te dicen 'no, no podemos registrarte porque tu cuenta está bloqueada'. Podría haberla comprado, pero era demasiado cara.<sup>274</sup>

### *La experiencia de las modelos adultas con las cuentas “recicladas”*

"Reciclar" cuentas permite a los estudios iniciar inmediatamente nuevas sesiones de transmisión de modelos sin dedicar tiempo ni recursos a los procesos de verificación de identidad y edad que conlleva la creación de una nueva cuenta. Si la plataforma considera que la nueva modelo no cumple con los términos de la plataforma, que incluyen disposiciones sobre fraude de identidad, la cuenta puede ser prohibida.

---

<sup>271</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>272</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>273</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>274</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

Una mujer en Bogotá dijo que siendo adulta había trabajado utilizando cuentas "recicladas" de antiguos modelos. Trabajaba bajo el nombre de la antigua modelo, utilizando su perfil y las especialidades que dicha persona anunciaba. Más adelante en su carrera, cuando un estudio diferente no le permitió llevarse *su propia* cuenta para trabajar de forma independiente, comprendió que el estudio retenía el control de su cuenta para "reciclarla" y utilizarla con una nueva modelo.

Tengo un total de tres años en tres estudios diferentes pero no logré quedarme con ninguna de esas cuentas. Los estudios se quedaron con mis cuentas y pusieron a otra mujer en ellas. Las reciclan para mantener a los seguidores y el ranking. Si ella hace algo en contra de las normas, me pueden prohibir. En mi segundo estudio, empecé con una cuenta reciclada, así que supongo que también utilizan la mía para esto.<sup>275</sup>

## La elusión por parte de los estudios de normas de las plataformas que puede llevar a la participación de niñas, niños y adolescentes

Las políticas de las plataformas webcam para adultos examinadas por Human Rights Watch (BongaCams, Chaturbate, LiveJasmin y Stripchat) prohíben la creación de cuentas para niñas, niños y adolescentes o para todas las personas menores de 18 años. Sin embargo, las entrevistas de Human Rights Watch identificaron tres formas en las que algunos estudios han eludido las restricciones de edad para contratar a niñas, niños y adolescentes y transmitirlos en las plataformas para adultos:

- transmitir a una niña, niño o adolescente en la cuenta "reciclada" de un antiguo empleado adulto;
- registrar a una niña, niño o adolescentes en una nueva cuenta utilizando una tarjeta de identificación falsa que una niña, niño o adolescentes que puede pasar por adulto puede obtener por sí misma; o
- Registrar a una niña, niño o adolescentes que puede pasar por adulto en una cuenta utilizando una tarjeta de identificación proporcionada por el estudio, y exigirle que cambie su apariencia para que coincida con esa identificación.

---

<sup>275</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Las 55 personas entrevistadas por Human Rights Watch eran modelos adultas de webcam; 13 de estas personas entrevistadas empezaron a ejercer el trabajo sexual cuando tenían entre 13 y 17 años, y de ellas, 7 también trabajaban en un estudio de webcam en esa época. Para algunas, trabajar en un estudio fue su primera experiencia de trabajo sexual, pero otras habían trabajado en la calle durante varios años antes de hacerlo en un estudio. Al igual que personas adultas que habían trabajado anteriormente como personas trabajadoras sexuales en la calle o en establecimientos, algunos entrevistados dijeron que, cuando eran adolescentes, los estudios les resultaban atractivos porque las modelos de más edad les decían que era más seguro que el trabajo en la calle. Varias personas también vieron anuncios que describían el trabajo como muy rentable, lo que les atrajo al trabajo.

Como en la mayoría de los casos documentados por Human Rights Watch, las personas entrevistadas que tenían entre 13 y 17 años en el momento en que empezaron en los estudios de webcam no vieron ni firmaron los acuerdos de servicio de la plataforma cuando se crearon sus cuentas. Algunas no estaban seguras de en cuántas plataformas estaban transmitiendo en un momento dado.

### *Cuentas “recicladas”*

"Reciclar" cuentas permite a los estudios eludir los requisitos de verificación de edad de las plataformas. Todas las plataformas exigen que los modelos presenten un documento de identidad con fotografía y una foto en la que aparezcan sosteniendo su documento de identidad junto a la cara. Utilizando "cuentas recicladas", los estudios pueden emplear a niñas, niños y adolescentes y someterlos a explotación sexual ante las cámaras, violando las normas de las plataformas. El material de explotación sexual infantil producido puede proliferar aún más a través de las transmisiones en vivo que se ponen a disposición para su grabación y recirculación.

Una mujer trans en Palmira dijo que pudo empezar a trabajar en un estudio a los 13 años "porque una [amiga] tenía una amiga que acababa de abrir un estudio" que le dio la cuenta de una modelo adulta que acababa de dejar el estudio.

Cuando empecé, el dueño del estudio me prestó la cuenta de otra modelo.  
Sólo me dijo: 'ésta es tu contraseña y tu correo electrónico' y me hizo las

fotos, ya que el perfil de la otra persona no tenía fotos. Antes tenía fotos, pero luego las borraron cuando la modelo se fue. Así que le añadieron mis fotos.<sup>276</sup>

En los casos en los que los estudios proporcionan una cuenta preverificada, no es necesaria la verificación de la edad porque la cuenta ya existe, ya ha sido verificada a nombre de otra persona, por lo que una nueva persona puede empezar inmediatamente a emitir bajo ese nombre. En algunos casos relatados por las personas entrevistadas, el perfil que se les proporcionó fue borrado de fotos y texto y rehecho utilizando nuevas imágenes que tomaron durante su entrevista. En otros casos, el perfil se dejó intacto.

### *Tarjetas de identidad falsas*

Frente a la pregunta de si conocían a alguien que hubiera comenzado a trabajar en un estudio antes de cumplir los 18 años, diecisiete personas entrevistadas respondieron afirmativamente, explicando que esto era posible utilizando una tarjeta de identidad falsa. Esto ocurrió de dos maneras. Algunas modelos dijeron que el estudio les hizo fotos para confeccionar una tarjeta de identidad falsa con su imagen pero un nombre y una fecha de nacimiento falsos. A otras les dieron una tarjeta de identidad falsa a nombre de otra persona y el estudio les exigió que cambiaran su aspecto para parecerse a la persona que aparecía en la tarjeta de identidad. Ninguno estaba seguro de si se trataba de la tarjeta de identidad de una persona real o no.

En ambos escenarios, las modelos menores de edad siguieron después el procedimiento estándar de creación de cuentas, en el que las modelos posan para una foto con la tarjeta de identidad junto a la cara y el estudio crea su cuenta sin que la persona lea o firme personalmente el acuerdo de la plataforma.

La mayoría de las personas entrevistadas que habían trabajado con una tarjeta de identidad falsa fueron instruidas sobre cómo adquirir una tarjeta por el estudio o el estudio les proporcionó una. Un trabajador de Cali que empezó cuando tenía 17 años dijo que consiguió una tarjeta de identidad falsa gratis a través de un amigo.<sup>277</sup>

---

<sup>276</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>277</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

En algunos casos, los estudios pagaban la producción de la tarjeta de identidad falsa; en otros, la modelo tenía que pagarla. Si no podían pagarla se endeudaban con el estudio. Una modelo contó a Human Rights Watch que había tenido que vender servicios sexuales en la calle para poder pagar la tarjeta de identidad falsa para trabajar en el estudio. A pesar de que tenían casi 18 años, el estudio les hizo creer que la ventana para la contratación se estaba cerrando y que necesitaban una tarjeta de identidad para empezar inmediatamente. Dijo:

Empecé 10 días antes de cumplir los 18 años. Oí hablar de otros jóvenes de 17 años que lo hacían [así que pensé que era posible]. Cuando crearon [mi cuenta], utilizaron una tarjeta de identidad falsa. Tuve que ir yo misma a comprar una identificación falsa, que me costó 200.000 pesos. Para cubrir eso, tuve que mantener relaciones sexuales con otro hombre para pagar la tarjeta falsa. Podría haberme endeudado con el estudio, pero no quise empezar con más deudas aún.<sup>278</sup>

Dijo una mujer trans que empezó a trabajar en un estudio en Bogotá a los 17 años:

Empecé con una tarjeta de identidad falsa porque cuando me gradué quería dinero y era difícil encontrar trabajo porque aún tenía 17 años. Algunos amigos también empezaron en el estudio siendo menores. Me llevaron al estudio, me hicieron fotos y un día después me dijeron: 'Vale, tu tarjeta está lista'. Sólo lo vi para hacerme una foto con él [para el escáner biométrico que exige la plataforma]. No era mi nombre, pero parecía muy real con una imagen reflectante.<sup>279</sup>

Más adelante en su carrera, fue expulsada de esa misma plataforma:

Es una buena ironía. La tarjeta falsa estaba bien en esta plataforma cuando el estudio me inscribió de adolescente, pero cualquier sea lo que haya

---

<sup>278</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Cali, octubre de 2023.

<sup>279</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

hecho de adulta hizo que me bloquearan. Ni idea qué fue. Dejé mi silla y volví del baño y estaba bloqueada.<sup>280</sup>

Varias personas entrevistadas dijeron a las investigadoras que era menos probable que los estudios "legales", es decir, los que se habían registrado ante el gobierno, aceptaran o produjeran tarjeta de identidad falsas y emplearan a niños, niñas y adolescentes. Creían que como estos estudios han invertido más tiempo y dinero en establecer negocios legítimos y sostenibles, era más probable que tuvieran cuidado de no infringir las políticas de la plataforma y arriesgarse a perder su cuenta de estudio. Un hombre de 21 años en Bogotá contó a las investigadoras lo fácil que era empezar en un estudio a los 17 años, pero que creía que la mayor exigencia por parte de las plataformas estaba ayudando a limitar el alcance de la transmisión infantil.

[Ser contratado] es realmente fácil, especialmente para los gays. Es un trabajo en el que está involucrada mucha gente, así que conoces a alguien en la escuela y te dice yo estoy haciendo esto, ¿por qué tú no? Para una tarjeta falsa es muy fácil. Me cobraron cuando me hicieron la tarjeta falsa y me la descontaron de mi primer pago, fueron 180.000 pesos. Me hicieron una tarjeta venezolana. Si el estudio es ilegal, aceptan falsificaciones malas. Si es legal, no aceptan falsificaciones porque es malo para su negocio. Creo que ahora, como hay más regulación, es menos probable que los estudios contraten a menores de edad.<sup>281</sup>

Otra mujer trans en Bogotá contó a Human Rights Watch que también empezó con una tarjeta de identidad falsa proporcionado por el estudio. El encargado le dijo que modificara su aspecto para que se pareciera más a la tarjeta de identidad falsa que tenían para ella. Ella no sabía si la tarjeta era realmente falsa o pertenecía a otra persona. Describió los cambios que tuvo que hacer:

Los propietarios nos hacen vernos exactamente como en las fotos de la tarjeta. Yo era pelirroja y llevaba extensiones de pelo. El dueño me hizo

---

<sup>280</sup> Ibid.

<sup>281</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

cortarme el pelo y teñírmelo de negro.... Mis amigas y [otras modelos menores de 18 años] empezaron con tarjetas falsas como yo.<sup>282</sup>

Una mujer trans de 25 años contó a Human Rights Watch que empezó a trabajar en un estudio cuando tenía 17 años al mismo tiempo que otra chica (menor de 18). El estudio les proporcionó a cada una una tarjeta de identidad falsa y les creó cuentas utilizando los nombres que figuraban en esas identificaciones. Ella no sabía si las tarjetas eran realmente falsas o habían pertenecido a otras personas. "Cuando empecé, dos de nosotras éramos menores de edad con una tarjeta falsa. La plataforma se dio cuenta dos años después y nuestras cuentas [a nombre de otras personas] fueron bloqueadas".<sup>283</sup>

La modelo trabajó de forma intermitente en estudios desde los 17 a los 25 años (su edad en el momento de la entrevista), utilizando cuentas a su propio nombre después de cumplir los 18.

## Experiencias de niñas, niños y adolescentes en los estudios

Las modelos entrevistadas por Human Rights Watch que empezaron a trabajar en estudios cuando tenían entre 13 y 17 años tuvieron experiencias similares a las de las que empezaron siendo adultas. Además se encontraron con problemas relacionados con su edad y la consiguiente falta de experiencia en comparación con las modelos webcam de más edad.

### *Ana*

Ana, una mujer trans de 28 años en Bogotá empezó a vender servicios sexuales en la calle a los 16 años y fue contratada por un estudio a los 17 años. Dijo que el trabajo se lo recomendaron "viejas modelos webcam trans" porque, en su opinión, había menos riesgo de violencia física y de enfermedades de transmisión sexual. Afirmó que sus primeros años como modelo fueron especialmente difíciles porque su primer estudio le dijeron que no podía decir que no a las peticiones de los clientes y la presionaron para que mantuviera relaciones sexuales físicas con el administrador mientras transmitía. No podía

---

<sup>282</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>283</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

tomarse descansos adecuados porque "el que me daba permiso intentaba tener sexo conmigo".

Me dijeron que tenía que hacer todo lo que me pidiera el cliente. Me sorprendieron las cosas que querían y tuve que hacerlo. Cuando era más joven, utilizaba bragas de niña para hacer mi transmisión porque a los clientes les gustaba. Ahora las plataformas son más estrictas.<sup>284</sup>

### *Daniela*

Daniela es una mujer trans de 27 años que vive en Bogotá. Empezó a vender servicios sexuales en la calle a los 15 años, después de salir del closet ante sus padres y que su madre le dijera que ya no podía vivir en su casa. Ella dijo:

Sabía que era una chica, no un chico. Necesitaba dinero y era el único trabajo disponible para las personas trans. Mi madre me dijo que me tenía que ir. Cuando fui más *femme* pude hacer modelaje web en vez de calle. Empecé con una tarjeta falsa que me pasó el estudio.<sup>285</sup>

A los 17 años consiguió un trabajo en un estudio con la esperanza de estar menos expuesta a la violencia policial, los robos, las demandas de sobornos y la necesidad de mantener relaciones sexuales físicas con los clientes. Cree que su "reclutador" tenía "una relación" con el propietario del estudio. Pidió un préstamo al propietario para cubrir el alquiler y se instaló. El estudio descontó los pagos del préstamo de sus salarios. Contó a Human Rights Watch que al principio tenía control sobre las actuaciones que hacía pero dentro de los tres primeros meses se "sintió vulnerable y mis decisiones no se tenían en cuenta". La situación se volvió lo suficientemente abusiva como para que renunciara antes de cumplir los 18 años. Para ella, el punto de inflexión fue cuando el estudio le dijo que tenía que mostrar sus genitales. "Debido a la incomodidad, volví a trabajar en la calle", dijo.

---

<sup>284</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>285</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

## María

María es una mujer trans de 26 años en Palmira que empezó a trabajar en un estudio a los 13 años, utilizando una cuenta "reciclada" de otro modelo. Dijo que, en comparación con sus experiencias adultas en estudios, trabajar a los 13 años era más difícil porque tenía menos experiencia con la tecnología, la traducción y la forma de tratar a los clientes abusivos.

Una parte difícil de empezar tan joven fue la traducción [con clientes que no hablan español] y tener que copiar/pegar [en una página de internet aparte para traducir lo que dicen los clientes]. Los clientes más mayores eran horribles. Creen que porque pagan pueden controlarte y tomar decisiones por ti.... Si ahora veo a alguien que parece muy, muy joven [trabajando en un estudio], no me comprometo porque es problema de la dirección. Pero si parecen de 17 o 18 años, les ayudo a hacer mejor el trabajo [porque en el pasado] podía obtener ayuda de amigos para entender a los clientes y los consejos y las sorpresas.<sup>286</sup>

## Transmisión en directo de abuso sexual infantil y la amenaza de la Inteligencia Artificial (IA)

### *Vacíos de investigación*

Mientras que la producción y distribución en línea de contenido de abuso sexual infantil (CSAM) están ampliamente estudiados, los informes y las estadísticas analizando el abuso sexual infantil transmitido en directo son mucho menos comunes.<sup>287</sup> Dentro de ese campo de investigación más reducido, las investigadoras de Human Rights Watch no encontraron ningún estudio que examinara el CSAM creado durante sesiones de transmisión en directo en estudios con webcam.

---

<sup>286</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>287</sup> Catharina Drejer, "Livestreaming Technology and Online Child Sexual Exploitation and Abuse: A Scoping Review. Trauma, Violence, & Abuse," *Trauma, Violence, Abuse* 25(1) (2024), 260-274. <https://doi.org/10.1177/15248380221147564>; Larissa S. Christensen y Jodie Woods, "'It's Like POOF and It's Gone': The Live-Streaming of Child Sexual Abuse," *Sexuality & Culture* 17(3) (2024), <https://doi.org/10.1007/s12119-023-10186-9>; Thula Koops, "Online sexual activity involving webcams: An overview of existing literature and implications for sexual boundary violations of children and adolescents", *Behavioral Sciences & the Law*, 36(2) (2018), 182-197.

Un artículo de 2024 indicó que, a pesar de que la transmisión en directo de abuso sexual infantil "se ha identificado como una amenaza global clave en el ámbito de la explotación sexual infantil, existe una escasez de literatura sobre este tipo de delitos, lo que limita nuestra comprensión".<sup>288</sup> Una revisión en 2023 de ocho bases de datos que contenían artículos de revistas revisadas por pares concluyó que:

Pocos estudios han analizado específicamente la tecnología de transmisión en directo (*livestreaming*) como servicio para facilitar el abuso y la explotación sexual en línea de niños, niñas y adolescentes, lo cual es sorprendente, ya que la tecnología ha sido utilizada por los delincuentes durante al menos dos décadas.<sup>289</sup>

Las investigaciones existentes indican que la transmisión en directo de abuso sexual infantil va en aumento. Un estudio de 2023 del Instituto Australiano de Criminología descubrió que los autores de abuso sexual infantil en varios casos australianos poseían a menudo "un gran número de archivos CSAM... creados durante las sesiones de webcam". También citaba descubrimientos tanto de Interpol como de ONGs según los cuales la transmisión en directo de abuso sexual infantil tiende a aumentar.<sup>290</sup> En 2021, un estudio de 5.171 personas encuestadas de forma anónima afirmaron haber visto la transmisión en directo de abuso sexual infantil.<sup>291</sup>

Algunos estudios también han descubierto que una parte de lo que puede considerarse CSAM en ciertas jurisdicciones, incluido lo que parece haber sido creado durante sesiones de transmisión en directo, es creado por niños, niñas y adolescentes en sus casas como contenido "autogenerado".<sup>292</sup> Un estudio realizado en 2021 en Filipinas descubrió:

---

<sup>288</sup> Christensen, "It's Like POOF and It's Gone."

<sup>289</sup> Drejer, "Livestreaming Technology."

<sup>290</sup> Coen Teunissen y Sarah Napier, "The overlap between child sexual abuse live streaming, contact abuse and other forms of child exploitation", Instituto Australiano de Criminología: *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 671 (2023), [https://www.aic.gov.au/sites/default/files/2023-05/ti671\\_overlap\\_between\\_csa\\_live\\_streaming\\_contact\\_abuse\\_and\\_other\\_child\\_exploitation.pdf](https://www.aic.gov.au/sites/default/files/2023-05/ti671_overlap_between_csa_live_streaming_contact_abuse_and_other_child_exploitation.pdf).

<sup>291</sup> Tegan Insoll, Anna Ovaska y Nina Vaaranen-Valkonen, "CSAM users in the dark web: Protecting children through prevention: Redirection survey report," *Suojellaan Lapsia Protect Children*, (2021), <file:///C:/Users/AnnalieBuscarino/Downloads/ReDirection%20Survey%20Report.pdf>.

<sup>292</sup> UKCIS, "Sharing personal images and videos among young people," (2011), [https://childnetsic.s3.amazonaws.com/downloads/Research\\_Highlights/UKCCIS\\_RH\\_10\\_Sexting.pdf](https://childnetsic.s3.amazonaws.com/downloads/Research_Highlights/UKCCIS_RH_10_Sexting.pdf); Amanda Lenhart, "

[La investigación existente y la experiencia de muchos profesionales de la comunidad sugieren que el contenido/material sexual autogenerado por niños es más común y se está normalizando en muchas comunidades, con amigos y familiares jóvenes que "capacitan" a sus compañeros sobre cómo producir imágenes vendibles y acceder a clientes que pagan a través de sistemas de pago anónimos sin un "facilitador" adulto.

Las investigaciones sugieren una serie de motivaciones para que los niños adopten este comportamiento, entre ellas satisfacer las necesidades financieras de sus familias; su propio dinero para comprar ropa, dispositivos o drogas y alcohol.<sup>293</sup>

Las personas adultas entrevistadas por Human Rights Watch que empezaron a trabajar como modelos webcam cuando tenían entre 13 y 17 años expresaron similares motivaciones para buscar empleo en los estudios: mantener a sus familias, comprar ropa, pagar su educación y permitirse una atención de salud de afirmación de su género. Se necesita más investigación para comprender por qué los niños, niñas y adolescentes buscan o aceptan transmitir contenido en los estudios de webcam, qué violaciones de sus derechos experimentan como consecuencia del trabajo en los estudios y qué sistemas de apoyo y políticas podrían proteger mejor sus derechos.

### *Riesgo de CSAM generado por Inteligencia Artificial (IA)*

El uso de cuentas "recicladas" para retransmitir videos de modelos desde estudios corre el riesgo de exponerlas permanentemente a futuros daños si las grabaciones y capturas de pantalla de sus transmisiones se utilizan para entrenar modelos de IA. Este riesgo se

---

Teens and sexting. *Pew Internet & American Life Project*, *Pew Internet & American Life Project*, (2009), 1, [http://ncdsv.org/images/PewInternet\\_](http://ncdsv.org/images/PewInternet_)

TeensAndSexting\_12-2009.pdf; Karen Cooper et al., "Adolescents and self-taken sexual images: A review of the literature", *Computers in comportamiento humano*, 55(b) (2016), 706-716,

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563215301825>; Kaitlin Lounsbury, "The True Prevalence of 'Sexting,' *University of New Hampshire Scholars' Repository* (2011) at [http://www.unh.edu/ccrc/pdf/Sexting%20](http://www.unh.edu/ccrc/pdf/Sexting%20Fact%20Sheet%204_29_11.pdf)

Fact%20Sheet%204\_29\_11.pdf; Internet Watch Foundation, "Informe sobre patrones y tendencias emergentes nº 1: Contenidos sexuales producidos en línea", (2015), <https://www.iwf.org.uk/sites/default/files/inline-files/>.

Contenido\_sexual\_producido\_en\_línea\_informe\_100315.pdf

<sup>293</sup> Melinda Gill, "Online Child Sexual Exploitation in the Philippines; Moving beyond the current discourse and approach", *Anti-Trafficking Review*, 16 (2021), pp. 150-155, <https://doi.org/10.14197/atr.2012211610>.

acentúa en el caso de los niños, niñas y adolescentes, ya que sus imágenes pueden contribuir a que se siga produciendo material de abuso sexual infantil y a la explotación sexual de menores.<sup>294</sup> Al igual que la mayoría de los modelos webcam de estudio que empezaron de adultas, ninguna de las personas colombianas entrevistadas que empezaron a trabajar cuando tenían entre 13 y 17 años de edad recibió información sobre si sus datos y videos se almacenarían, protegerían o revenderían, y cómo lo harían. Ninguna persona vio o firmó personalmente acuerdos de servicio con las plataformas en las que hacían transmisión y ninguna firmó un contrato escrito con el estudio que explicara cómo éste utilizaría y procesaría sus datos. Para consultar las políticas de las plataformas y las respuestas a las preguntas de Human Rights Watch sobre la explotación sexual de niñas, niños y adolescentes, véase la sección **El papel de las plataformas**.

Un informe de 2023 concluyó que "los rápidos avances en el aprendizaje automático generativo hacen posible la creación de imágenes realistas que están facilitando la explotación sexual infantil,"<sup>295</sup> mientras que otro informe de ese mismo año "identificó cientos de imágenes conocidas de material de abuso sexual infantil (CSAM) en un conjunto de datos abierto utilizado para entrenar modelos populares de generación de texto a imagen mediante IA."<sup>296</sup> Los modelos entrenados en este conjunto de datos, conocido como LAION-5B, se están utilizando para crear imágenes de desnudos fotorrealistas generadas por IA, incluido CSAM.

Los riesgos de que las imágenes de niñas, niños y adolescentes se alteren y se vuelvan a difundir en línea no son nuevos, pero las herramientas de IA agravan el riesgo de futuros daños a niñas, niños y adolescentes que trabajan o han trabajado en estudios. Según una investigación de Human Rights Watch de 2024 sobre el uso de fotos personales de niñas, niños y adolescentes para crear herramientas de IA sin su consentimiento:

---

<sup>294</sup> David Thiel, Melissa Stroebel y Rebecca Portnoff, "Generative ML and CSAM: Implications and Mitigations", *Stanford Internet Observatory Cyber Policy Center* (2023), en 8, <https://stacks.stanford.edu/file/druid:jv206yg3793/20230624-sio-cg-csam-report.pdf>.

<sup>295</sup> Ibid.

<sup>296</sup> David Thiel, "Investigation Finds AI Image Generation Models Trained on Child Abuse", (blog), Stanford Cyber Policy Center, 20 de diciembre de 2023, <https://cyber.fsi.stanford.edu/news/investigation-finds-ai-image-generation-models-trained-child-abuse#:~:text=An%20investigation%20found%20hundreds%20of%20known%20images%20of,to%20create%20photorealistic%20AI-generated%20nude%20images%2C%20including%20CSAM.>

Las imágenes fabricadas (*fabricated media*) siempre han existido, pero su creación requería tiempo, recursos y experiencia y eran en gran medida poco realistas. Las herramientas actuales de IA crean resultados realistas en cuestión de segundos, a menudo son gratuitas y fáciles de usar, lo que supone un riesgo para la proliferación de deepfakes no consentidos que podrían recircular en línea para siempre y cuasar un daño permanente.<sup>297</sup>

## **Perspectivas de las personas trabajadoras sexuales sobre el reclutamiento y la contratación de niñas, niños y adolescentes por parte de los estudios**

El conocimiento y las recomendaciones de las personas trabajadoras sexuales y de las activistas de modelos webcam son sumamente importantes. Además de documentar experiencias de primera mano de modelos que empezaron a trabajar entre los 13 y los 17 años utilizando una tarjeta de identidad falsa o una cuenta "reciclada", Human Rights Watch también documentó relatos de modelos que afirmaron haberse encontrado con personas que podrían haber sido niñas, niños o adolescentes trabajando en sus estudios. **Las personas trabajadoras sexuales formularon recomendaciones sobre los derechos laborales de las modelos webcam adultas que están directamente relacionadas con poner fin al abuso de niñas, niños y adolescentes en los estudios.**

Las leyes, las políticas y las herramientas digitales destinadas a prevenir y detectar la explotación sexual han fracasado en gran medida porque su investigación, diseño y ejecución no han incluido la experiencia de las personas trabajadoras sexuales, lo que ha agravado aún más los daños a las personas trabajadoras sexuales. Su exclusión es contraria al hecho que centrarse en la experiencia de las personas trabajadoras sexuales "beneficia tanto a quienes se identifican como trabajadoras sexuales como a quienes son presionados a vender servicios sexuales u obligadas a entrar en el comercio sexual sin desearlo".<sup>298</sup>

Concretamente, en relación a niñas, niños y adolescentes, investigaciones rigurosas han demostrado sistemáticamente que las personas trabajadoras sexuales adultas tienen una

---

<sup>297</sup> Human Rights Watch, *Australia - Children's Personal Photos Misused to Power AI Tools*, julio 2024, <https://www.hrw.org/news/2024/07/03/australia-childrens-personal-photos-misused-power-ai-tools>.

<sup>298</sup> Front Line Defenders, *Sex Worker Rights Defenders at Risk*, (Dublín: Front Line Defenders, 2021), [https://www.frontlinedefenders.org/sites/default/files/flid\\_swr\\_d\\_final\\_english.pdf](https://www.frontlinedefenders.org/sites/default/files/flid_swr_d_final_english.pdf).

"experiencia inigualable" en la comprensión de los matices de la explotación sexual infantil que se produce en su lugar de trabajo.<sup>299</sup> Los defensores de los derechos de las personas trabajadoras sexuales entrevistadas para este informe, incluidas las activistas de la Corporación Calle 7 Colombia y La Liga de Salud Trans, son ampliamente consideradas en Colombia como expertas tanto en la protección de la infancia como en la reducción de daños sufridos por niñas, niños y adolescentes que ejercen el trabajo sexual. Del mismo modo, la investigación de Human Rights Watch en Colombia también concluyó que las modelos webcam tienen un conocimiento crítico de cómo los estudios emplean a niñas, niños y adolescentes y eluden los requisitos de edad de las plataformas. Para consultar las políticas de las plataformas y las respuestas a las preguntas de Human Rights Watch sobre la explotación sexual de los niños, véase la sección **El papel de las plataformas**.

Las modelos que trabajan en un estudio tienen un gran interés en asegurar que no se abuse de niñas, niños y adolescentes en su estudio. Una redada policial, el cierre del estudio o la suspensión de la cuenta maestra del estudio, de la que dependen muchas modelos, perjudicaría considerablemente su medio de vida.

Dos tercios de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch (33 de 50) afirmaron haber visto a personas que creían que podrían haber sido adolescentes trabajando en su estudio. A menudo, a los modelos adultos no les era posible verificar si las personas que creían adolescentes eran realmente menores de 18 años. Preguntar podría poner a los trabajadores en peligro si la dirección del estudio considerara que se los está acusando de cometer un delito o participar de una actividad ilegal. Varias modelos dijeron a las investigadoras que "no era seguro preguntar" por la edad de otra persona. Otras dijeron que podría implicar que se está prejuzgando o incluso causar daño a la persona a la que se intentaba apoyar. "Todo el mundo necesita un lugar donde dormir", explicó una modelo en Bogotá, quien dijo a las investigadoras que no quería parecer que estaba juzgando a los adolescentes que decidían trabajar en estudios.<sup>300</sup>

---

<sup>299</sup> Freedom Network USA y National Survivors Network, *Re-Centering Sex Worker Safety in Anti-Trafficking Work: Perspectives from the Field* (Los Ángeles: 2023), p. 6; Human Rights Watch, Human Rights Watch, *Why Sex Work Should be Decriminalized: Questions and Answers*, 7 de agosto de 2019, <https://www.hrw.org/news/2019/08/07/why-sex-work-should-be-decriminalized>; Front Line Defenders, *Sex Worker Rights Defenders at Risk*, (Dublín: Front Line Defenders, 2021), [https://www.frontlinedefenders.org/sites/default/files/fld\\_swr\\_d\\_final\\_english.pdf](https://www.frontlinedefenders.org/sites/default/files/fld_swr_d_final_english.pdf), p. 6.

<sup>300</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Las 33 modelos que dijeron que creían haber encontrado adolescentes en su estudio hicieron referencia a los mismos dos procesos descritos anteriormente: cuentas "recicladas" o uso de una tarjeta de identidad falsa. Según varias personas entrevistadas, los estudios reclutan a adolescentes y a modelos de aspecto más joven debido a las peticiones de los clientes para ver en directo a modelos que son o fingen ser niños, niñas o adolescentes. Otros entrevistados afirmaron que la contratación engañosa es especialmente perjudicial para las modelos más jóvenes y para niños, niñas y adolescentes que, en su opinión, son menos propensos a cuestionar o dudar de las promesas de los reclutadores. Casi todas las modelos afirmaron que las trabajadoras adolescentes que creían haber visto habían elegido trabajar en un estudio; sólo una modelo dijo a las investigadoras que creía haber visto a chicas obligadas a trabajar en estudios de webcam. Varias entrevistadas también subrayaron que, fundamentalmente, algunos estudios simplemente quieren trabajadores que no estén estructuralmente en condiciones de defender mejores condiciones de trabajo y una remuneración adecuada, como los niños, niñas y adolescentes y los trabajadores indocumentados.

A continuación se ofrece una selección de citas de modelos entrevistadas que declararon haber visto adolescentes en sus estudios::

- "Algunas de las menores eran mis amigas y ésta era la única forma de pagar su transición". La modelo añadió que las que veía obtenían una tarjeta de identidad falsa antes de empezar a trabajar en el estudio.
- "[El trabajo de estudio] tiene mucha demanda. Los chicos acaban aquí porque [les] prometen millones si hacen este trabajo, principalmente por amigos que ya lo hacen. Además, a veces los jefes les dicen a las modelos que recomienden gente".
- "Para los niños es muy sencillo encontrar información sobre la webcam, sobre todo en Twitter, donde los modelos webcam se anuncian. Y los niños los ven y quieren ser como ellos. A los venezolanos sólo les dicen [los estudios] que pidan prestado una tarjeta de identidad a un amigo colombiano mayor".
- "Ella [una joven de 16 años] se puso en contacto con el propietario a través de Facebook. Empezó a limpiar habitaciones y dijo que quería hacer streaming. El dueño le pidió que se hiciera una tarjeta de identidad falsa".
- "He hablado con personas en estudios que me dicen que tienen 16 o 17 años y que el estudio les ha creado un DNI falso y un perfil falso".

Las modelos entrevistadas también hablaron de la facilidad con la que se pueden crear cuentas con identificaciones falsas, lo que indica su conocimiento del uso indebido real o potencial por parte de los estudios. Human Rights Watch no pudo verificar de forma independiente estos relatos. Sin embargo, ellos ilustran el conocimiento de las personas trabajadoras sexuales sobre por qué algunos niños, niñas y adolescentes buscan trabajo en estudios, cómo los reclutan los estudios y lo fácil que es para los estudios presentar transmisiones en directo de niñas, niños y adolescentes. Esto, a su vez, indica la necesidad de centrar los conocimientos de las modelos adultas en el diseño de programas seguros, eficaces y responsables para proteger de la explotación sexual a niñas, niños y adolescentes. Entre ellos, resulta clave la necesidad de eliminar las restricciones impuestas a las modelos que les prohíben o dificultan llevarse sus cuentas cuando dejan un estudio y de responder con prontitud a sus solicitudes para hacerlo. Esto terminaría con una vulnerabilidad clave que, de mantenerse, deja abierto el riesgo de que los estudios empleen a niñas, niños y adolescentes para hacer transmisión en vivo desde estas cuentas previamente verificadas.

## XI. El papel de las plataformas

Los estudios pueden supervisar las actividades de sus cuentas modelo y tener un control total sobre ellas.

—¿Qué es una cuenta de estudio?, Stripchat FAQ <sup>301</sup>

Los seguidores, imágenes y datos asociados a las Cuentas [de Modelos] no podrán transferirse... sin el consentimiento del Estudio correspondiente.

—Términos y condiciones de Chaturbate<sup>302</sup>

Las plataformas de webcam tienen la responsabilidad, en virtud de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, de no causar ni contribuir a abusos de derechos humanos y de proporcionar reparación por los abusos a los que hayan contribuido.<sup>303</sup> La Unión Europea (UE) ha comenzado a regular las plataformas de webcam que ofrecen servicios en la UE, incluidas algunas empresas mencionadas en este informe. Aunque la regulación de la UE está dirigida a las operaciones de las empresas dentro de la UE, esta normativa sigue siendo relevante porque algunos de los requisitos de la misma, como la publicación de términos y condiciones, pueden beneficiar a los usuarios a nivel mundial y también lo es dado los esfuerzos en curso de los defensores de las personas trabajadoras sexuales y de las modelos webcam para demostrar que las plataformas webcam para adultos están sujetas a los mismos requisitos que el resto de plataformas en línea reguladas en una jurisdicción concreta. En julio de 2022, el Parlamento Europeo aprobó la Ley de Servicios Digitales (DSA, por sus siglas en inglés), que exige a las plataformas en línea que expliquen cómo

---

<sup>301</sup> Matt, "What is a Studio account?" Stripchat FAQ. Stripchat. 2022. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/4410728040337-What-is-a-Studio-account> (Consultado el 19 de octubre de 2024).

<sup>302</sup> "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 19 de agosto de 2024

<sup>303</sup> Según los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, las empresas tienen la responsabilidad de evitar causar o contribuir a causar violaciones de los derechos humanos a través de sus propias actividades y de prevenir o mitigar los impactos sobre los derechos humanos directamente vinculados a sus operaciones por sus relaciones comerciales, incluso a través de sus cadenas de suministro. Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, "Principios rectores sobre las empresas y los derechos humanos: Aplicación del marco "Proteger, Respetar y Remediar" de las Naciones Unidas", 2011, [https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR\\_SP.pdf](https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/GuidingPrinciplesBusinessHR_SP.pdf) (consultado el 12 de julio de 2024), Principio 13(a) y (b), y comentario.

se utilizan las herramientas automatizadas, cómo moderan los contenidos y que supervisen y mitiguen algunos de los abusos contra los derechos humanos derivados de la toma de decisiones algorítmica.<sup>304</sup> En diciembre de 2023, la Comisión Europea adoptó una segunda serie de designaciones de Plataformas En Línea de Muy Gran Tamaño (VLOP, por sus siglas en inglés) – aquellas con más de 45 millones de usuarios en la UE – que "deben cumplir las normas más estrictas de la DSA", e incluyó en esta lista a Stripchat y a otros dos sitios web de contenido para adultos.<sup>305</sup>

En mayo de 2024, el Parlamento Europeo adoptó la Directiva de la UE sobre debida diligencia en materia de sostenibilidad empresarial (CSDDD, por sus siglas en inglés), que ordena a los Estados miembros de la UE que incorporen a su legislación nacional la debida diligencia en la cadena de suministro para las grandes empresas.<sup>306</sup> Los estados miembros tienen hasta julio de 2026 para incorporar la directiva a su legislación nacional y las nuevas normas comenzarán a aplicarse a partir de julio de 2027.<sup>307</sup> En octubre de 2024, el Consejo Europeo adoptó la Directiva relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo en plataformas. De acuerdo a la misma, los Estados miembros dispondrán de dos años para adoptar una legislación nacional que refleje las disposiciones de la directiva. La directiva establece una presunción legal de empleo para las personas que trabajan en plataformas y les otorga derechos y prestaciones laborales.<sup>308</sup>

Human Rights Watch identificó áreas clave en las que las plataformas pueden estar contribuyendo a los abusos contra los derechos humanos en los estudios de webcam colombianos, algunas de las cuales se han tratado en otras secciones de este informe. Entre ellas se incluyen las siguientes posibles conductas de las plataformas:

---

<sup>304</sup> "Reglamento (UE) 2022/2065 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de octubre de 2022, relativo a un mercado único de servicios digitales y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE (Ley de servicios digitales)" (2022) *Diario Oficial de la Unión Europea* L277/1. <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>.

<sup>305</sup> "La Comisión designa el segundo grupo de plataformas en línea muy grandes con arreglo a la Ley de Servicios Digitales". Comisión Europea - Comunicado de prensa. 20 de diciembre de 2023. [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/en/ip\\_23\\_6763/IP\\_23\\_6763\\_EN.pdf](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/en/ip_23_6763/IP_23_6763_EN.pdf). Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>306</sup> 'Directiva sobre la diligencia debida en materia de sostenibilidad empresarial - Preguntas frecuentes', Comisión Europea, 25 de julio de 2024, [https://commission.europa.eu/document/download/7a3e9980-5fda-4760-8f25-bc5571806033\\_en?filename=240719\\_CSDD\\_FAQ\\_final.pdf](https://commission.europa.eu/document/download/7a3e9980-5fda-4760-8f25-bc5571806033_en?filename=240719_CSDD_FAQ_final.pdf).

<sup>307</sup> Ibid.

<sup>308</sup> Parlamento Europeo. 2022. Informe sobre la propuesta de directiva relativa a la mejora de las condiciones laborales en el trabajo sobre plataformas. A9-0301/2022. [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0301\\_EN.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-9-2022-0301_EN.html).

- No distinguir ni definir en las condiciones de uso y otras políticas los conceptos de "tráfico sexual", "prostitución", "servicios de compañía (*escorting*)", trabajo sexual y explotación sexual, lo que provoca ambigüedad sobre qué actos están prohibidos en sus plataformas, genera un mayor estigma para las personas trabajadoras sexuales y exposición a explotación sexual en estudios;
- La aparente falta de políticas y protocolos de incumplimiento para los titulares de cuentas de estudio en relación con los contratos modelo, la salud y la seguridad en el trabajo, el robo de salarios, las pausas y otras normas laborales;
- La aparente inaccesibilidad de las condiciones del servicio en formatos fáciles de comprender y con una terminología clara y no garantizar que las modelos entiendan y firmen personalmente estos acuerdos;
- aparente falta de garantía de que las modelos de estudio reciban información accesible, en español, sobre las políticas y prácticas relacionadas con la estructura de pagos, el tráfico hacia sus páginas, las prohibiciones y desactivación de cuentas y el papel que desempeñan la automatización y las calificaciones de los clientes;
- La aparente falta de mecanismos para que las modelos se comuniquen con los clientes en otros idiomas, sin intervención del monitor;
- La aparente falta de políticas y protocolos que permitan a las modelos de estudio transferir sus cuentas fuera de un estudio.

## Diferenciar entre trata, explotación y trabajo sexual

Human Rights Watch revisó los términos, condiciones y directrices de usuario de BongaCams, Chaturbate, LiveJasmin y Stripchat.<sup>309</sup> También preguntamos a las plataformas sobre sus esfuerzos para abordar la explotación sexual, incluidos los casos en los que modelos adultas que han consentido trabajar en un estudio son presionadas para realizar actos sexuales específicos a los que no dan su consentimiento. Nuestro examen reveló que, si bien todas las plataformas cuentan con políticas o directrices que prohíben la difusión de actuaciones sexuales no consentidas en sus plataformas, existen

---

<sup>309</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". LiveJasmin Model Center, 2 de julio de 2024.

<https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Condiciones de uso". Stripchat, 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Sección 11. Consultado el 19 de agosto de 2024.

varios vacíos importantes en estas políticas que pueden exponer a las modelos de estudio en Colombia a la explotación sexual.

Varias plataformas no definen y/o diferencian entre trabajo sexual consentido entre adultos, "prostitución", explotación sexual y trata de personas. El trabajo sexual, la trata con fines de explotación sexual y la trata con fines de explotación laboral son conceptos distintos. "Prostitución" se utiliza de forma inconsistente para referirse a cada uno de estos conceptos y conlleva un alto grado tanto de ambigüedad legal como de estigma y riesgo de violencia y abuso. En general, se entiende que el modelaje webcam es una forma de trabajo sexual consentido entre adultos, por lo que se crea una contradicción cuando la política de condiciones de uso de una plataforma de webcam prohíbe la "prostitución", asumiendo que la prostitución se refiere, en ese caso, al trabajo sexual consentido entre adultos.

Un estudio publicado en 2024 en la revista *Journal of New Media and Society* analizó las condiciones de servicio de BongaCams, LiveJasmin y Chaturbate, tres de las cuatro plataformas analizadas en este informe. El estudio reveló que las Condiciones de servicio de estas plataformas "rechazan las concepciones del modelaje webcam como algo sexualmente expresivo" y "distancian su concepción del modelaje webcam del trabajo sexual". Al hacerlo, según el estudio, las plataformas distancian el modelaje webcam del trabajo en sí y "refuerzan la posición del modelaje webcam en la precaria economía informal de plataformas".<sup>310</sup>

En Colombia, muchos modelos webcam se refieren a sí mismas como "*putas*", un insulto reapropiado por la comunidad de trabajadoras sexuales. Todas las plataformas de webcam deben reformar sus políticas para eliminar el lenguaje ambiguo y estigmatizante que incluye "prostitución" y añadir prohibiciones explícitas sobre la explotación sexual de modelos webcam adultas que participan con su consentimiento, incluida la presión ejercida por los estudios para realizar actos sexuales específicos a los que las modelos no han consentido.

---

<sup>310</sup> Stegeman, H. M. (2024). Regulating and representing camming: Strict limits on acceptable content on webcam sex platforms. *New Media & Society*, 26(1), 329-345. <https://doi.org/10.1177/14614448211059117>

## *BongaCams*

Los Términos y Condiciones de BongaCams requieren la declaración por parte de quien firma que "las Modelos de Estudio están prestando los Servicios/Servicios de Modelos de Estudio en el video/película y presentación(es) por voluntad propia".<sup>311</sup> Las Condiciones no prohíben explícitamente la "trata de personas" ni la "explotación sexual" en esos términos específicos. La empresa informó a Human Rights Watch en su comunicación escrita que la empresa ha instituido una "'Política de seguridad y contra la trata de personas' (*"Safety and Anti-Human Trafficking Policy"*) que delinea nuestra firme postura contra la trata de personas, los trabajos forzados, la esclavitud, la prostitución, la trata sexual, la explotación infantil y cualquier forma de coacción o abuso físico." BongaCams proporcionó esta política a Human Rights Watch. La política define "prostitución", un acto prohibido según las normas de la plataforma, como "la práctica u ocupación de mantener relaciones sexuales con alguien a cambio de una remuneración", describiendo de hecho el trabajo sexual consentido entre adultos y, en muchos casos, el modelaje webcam. La política parece prohibir el mismo acto para cuya facilitación BongaCams se estableció.

## *Chaturbate*

Los Términos y Condiciones de Chaturbate establecen que la "plataforma sólo está abierta a adultos que den su consentimiento".<sup>312</sup> En un correo electrónico enviado a Human Rights Watch, adjunto a este informe, Chaturbate afirmó que un equipo de revisión con "bastante más de 1.000 miembros" está capacitado para "Identificar indicios de coerción y trata [para] garantizar una alerta precisa de contenido/conducta sospechosa o preocupante que indique posible falta de consentimiento ". Ni los Términos y Condiciones ni el Código de Conducta de la empresa prohíben explícitamente la trata de personas o la explotación sexual de trabajadores adultos, refiriéndose únicamente a las prohibiciones de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.<sup>313</sup>

---

<sup>311</sup> "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024.

<sup>312</sup> "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 15 de noviembre de 2024.

<sup>313</sup> "Apéndice C de las Condiciones de Servicio. Código de Conducta." Chaturbate. <https://chaturbate.com/terms/appendix-c/>. Consultado el 15 de noviembre de 2024; "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 15 de noviembre de 2024.

El Código de Conducta de Chaturbate también prohíbe la prostitución y los servicios de compañía (escorting): "No utilizará la Plataforma para ofrecer, discutir o concertar prostitución, servicios de acompañamiento (*escort services*) o cualquier otro tipo de compensación por un acuerdo de tipo encuentro."<sup>314</sup> El Código de Conducta no define la prostitución, que, como se ha comentado anteriormente, se utiliza a menudo como sinónimo de trabajo sexual consentido entre adultos.

### *LiveJasmin*

El Acuerdo de Servicios de LiveJasmin prohíbe la "explotación sexual infantil" y la "trata sexual", pero no define estos términos.<sup>315</sup> También utiliza en varias ocasiones lenguaje que confunde el trabajo sexual consentido entre adultos con la trata de personas. El Acuerdo de Servicios exige a los estudios que declaren que las modelos "no están sujetas a ningún tipo de coacción moral o física por parte de terceros o del estudio", indicando además que si "el estudio está involucrado en la explotación infantil o trata sexual, el operador del sitio web rescindiré el Acuerdo de Servicios y se pondrá inmediatamente en contacto con las autoridades penales".<sup>316</sup> Los estudios también deben confirmar que son "responsables de que las Modelos no soliciten ni participen en nada relacionado con servicios de acompañantes (*Escort*) o prostitución"; "que no apoya, promueve ni permite ninguna actividad relacionada con la prostitución, los servicios de acompañantes (*escort*), la trata sexual, la pedofilia o cualquier tipo de abuso humano". El Acuerdo exige además a los estudios "que verifiquen cada cierto tiempo que ninguna de sus Modelos esté involucrada en ningún acto de prostitución y servicio de compañía (*escort*)", pero no aclara si esta verificación incluye trabajo sexual consentido por adultos realizado fuera del estudio. También estipula que en el "caso de que aparezcan pruebas de que una o varias Modelos vinculadas al Estudio están involucradas en actividades de prostitución y/o servicios de compañía (*escort*) (o de cualquier intento de involucrarse), el Operador del Sitio Web tendrá derecho a interrumpir con efecto inmediato cualquier asociación con el Estudio y cuando proceda a ponerse en contacto con las autoridades competentes."<sup>317</sup>

---

<sup>314</sup> "Apéndice 'C' de las condiciones de servicio. Código de Conducta." Chaturbate.

<https://chaturbate.com/terms/appendix-c/>. Consultado el 15 de noviembre de 2024

<sup>315</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Centro de modelos LiveJasmin, 2 de julio de 2024.

<https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024

<sup>316</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Centro de modelos LiveJasmin, 2 de julio de 2024.

<https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024

<sup>317</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Centro de modelos LiveJasmin, 2 de julio de 2024.

<https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024

Este lenguaje produce potenciales riesgos de criminalización o arresto para las modelos que además ejerzan trabajo sexual fuera de los estudios y parece delegar en los estudios la responsabilidad de denunciarlas. El Acuerdo de Servicios también establece que "será rescindido con efecto inmediato en caso que se descubra que estoy involucrada directa o indirectamente en cualquier actividad de prostitución ilegal, servicios de acompañantes (*Escort*) o trata sexual", sin proporcionar una definición de ninguna de esas actividades.

### *Stripchat*

Las Condiciones de Uso de Stripchat establecen que todo contenido en cualquier forma posible debe cumplir [con] las Directrices de la Comunidad."<sup>318</sup> Las Directrices de la Comunidad establecen: "Daremos de baja la cuenta de cualquier persona y presentaremos un informe a las autoridades pertinentes si tenemos motivos suficientes para creer que está participando de algún modo en la trata de personas."<sup>319</sup> Las Normas del Estudio prohíben a los estudios "promover o facilitar de cualquier forma la prostitución, la incitación a la prostitución, la trata de personas o trata sexual."<sup>320</sup> Las políticas de Stripchat no definen la prostitución. Los estudios facilitan el trabajo sexual en línea, por lo que la política parece introducir una ambigüedad o una potencial contradicción que expone a las modelos a sanciones sin protegerlas suficientemente de la coacción.

## Políticas para titulares de cuentas de estudio

Según la revisión realizada por Human Rights Watch de las condiciones de uso de estas cuatro plataformas, ninguna de ellas ha desarrollado, puesto a disposición del público o hecho referencia en sus condiciones de uso a políticas que cumplan plenamente con sus responsabilidades en virtud de los Principios Rectores de la ONU para identificar, prevenir, mitigar y/o proporcionar acceso a recursos en caso de abusos por parte de los estudios. Aparte de las prohibiciones generales sobre la trata, comentadas anteriormente, sólo Stripchat ha publicado orientaciones específicas sobre las responsabilidades de los estudios en relación con los derechos de los trabajadores que transmiten desde un

---

<sup>318</sup> "Condiciones de uso". Stripchat. 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Sección 10. Consultado el 19 de agosto de 2024.

<sup>319</sup> Matt. "Directrices de la comunidad". Stripchat. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/4410728008977-Community-Guidelines>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>320</sup> Tyler. "Normas del estudio". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/19410761348113-Normas-del-estudio>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

estudio.<sup>321</sup> Estas normas, que se detallan a continuación, no abordan la sanidad, la higiene, el descanso adecuado ni otras cuestiones de derechos humanos que se tratan en este informe.

Ninguna política de plataforma analizada específicamente por Human Rights Watch:

- Exige a los estudios que desarrollen, mantengan e informen sobre las normas de salud y seguridad en el trabajo;
- Compromete a la plataforma a realizar inspecciones regulares de salud y seguridad de los estudios con cuentas de estudio registradas;
- Establece normas mínimas para los estudios relacionadas con el saneamiento, el tamaño de los cubículos, la privacidad o la iluminación;
- Exige que los estudios desarrollen y se adhieran a prácticas salariales transparentes y proporcionen a las modelos información clara sobre sus ganancias, tipos de cambio y otros factores pertinentes;
- Protege los derechos de las modelos a tomarse descansos de acuerdo con las normas internacionales y locales y sin ser sancionadas por la plataforma o el estudio;
- Exige a los estudios que informen a las modelos al momento de la contratación de la existencia de canales de denuncia confidenciales a través de los cuales las modelos puedan denunciar abusos relacionados con la salud, el saneamiento, la coacción, los derechos de imagen y/o el abuso sexual infantil sin necesidad de tener que entrar en su cuenta de modelo del estudio.

Human Rights Watch preguntó a todas las plataformas acerca de políticas y protocolos de debida diligencia en materia de derechos humanos que tuvieran vigentes para los estudios con cuentas de estudio registradas y cómo se supervisan y aplican estas políticas. En sus respuestas, algunas de las cuales se adjuntan a este informe, las plataformas se refirieron en gran medida a sus políticas y protocolos relacionados con la trata de personas y las actuaciones sexuales no consentidas (comentadas anteriormente). En ninguna respuesta de las plataformas ni en ningún documento de política entregado a Human Rights Watch se discutió de forma significativa su responsabilidad de abordar el tema de los abusos en los estudios relacionados con la salubridad, la higiene, la

---

<sup>321</sup> Tyler. "Normas del estudio". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/19410761348113-Studio-Rules>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

remuneración transparente, los descansos y la exigencia de que los estudios informen a las modelos de canales confidenciales de denuncia. (Como se expone más adelante, todas las plataformas analizadas tienen múltiples formas de contacto a disposición de las modelos, pero no parecen disponer de políticas o protocolos para garantizar que los estudios informen a las modelos de estos canales).

### *BongaCams*

BongaCams proporcionó a Human Rights Watch información sobre sus procedimientos de supervisión y prohibiciones relacionadas con la trata de personas y la explotación sexual, comentadas anteriormente. En cuanto a la salud y la sanidad, aunque la política interna de BongaCams contra la trata de personas establece que las modelos "tienen derecho a un entorno de trabajo seguro e higiénico", los Términos y Condiciones de la empresa, de acceso público, exigen a los estudios que certifiquen que "yo, como estudio, trabajo de forma independiente y que el Operador del Sitio Web y/o el Agente del Operador del Sitio Web no poseen ningún poder de dirección, subordinación u otro tipo de autoridad sobre mí". Además, en su respuesta a la consulta de Human Rights Watch sobre las políticas de salud y sanidad de los estudios, BongaCams declaró que "no tienen supervisión directa de los entornos en los que operan las modelos de los estudios". BongaCams también declaró que los contenidos "que involucren fluidos corporales, residuos o actividades peligrosas están estrictamente prohibido", pero que "no tienen acceso físico directo a los entornos de los estudios y, como tal, nuestra capacidad para hacer cumplir estas normas se limita a lo que puede observarse durante las emisiones en directo."

### *Chaturbate*

Chaturbate proporcionó información sobre sus procedimientos de supervisión y prohibiciones relacionadas con la trata de personas y la explotación sexual, las que fueron analizadas anteriormente. En cuanto a la pregunta de Human Rights Watch sobre procesos para identificar condiciones sanitarias y de salubridad antihigiénicas, la empresa afirmó que "NO somos empleadores" y que "siempre existe la preocupación de que un estudio pueda de alguna forma ser explotador o poco ético ". Chaturbate afirmó que, en respuesta a esta preocupación, ha "establecido normas" que permiten a las modelos "desvincularse de un estudio (lo que incluye permitir a las emisoras tener varias cuentas al mismo tiempo independientemente de la asociación con el estudio, incluso en varios estudios)". Ninguna de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch, incluidas las que habían transmitido

en Chaturbate desde un estudio, habló de haberse podido llevar su cuenta consigo al dejar un estudio, lo que evidencia la necesidad de una comunicación clara de Chaturbate a los modelos sobre su derecho a hacerlo en virtud de la política de la plataforma.

### *Livejasmin*

Livejasmin declinó dar una respuesta oficial.

### *Stripchat*

Las normas de los estudios de Stripchat establecen que "los estudios deben mantener un entorno de trabajo profesional y respetuoso, libre de acoso, discriminación o cualquier forma de comportamiento abusivo hacia las modelos."<sup>322</sup> Estas normas no incluyen orientaciones o reglas para los estudios en materia de salubridad e higiene. Sin embargo, sí establecen el derecho de la plataforma a "bloquear cualquier estudio que abuse o coaccione a las modelos."<sup>323</sup> Muy correctamente, si una modelo denuncia a un estudio por abuso o coacción, Stripchat "se reserva el derecho de separar (*detach*) a dicha modelo sin previo aviso."<sup>324</sup> "Separar" (*detach*) significa transferir la cuenta de la modelo del estudio lejos de la cuenta del estudio bajo la que se registró, permitiendo a la modelo seguir trabajando con los mismos seguidores, información de cuenta y contenido. Esta fue una de las peticiones clave expresadas repetidamente por las modelos entrevistadas en Colombia.

Las Reglas para Estudios de Stripchat son distintas de sus Términos de Uso. Sin embargo, esos Términos establecen que "todo el contenido en cualquier forma posible debe cumplir con todos nuestros Términos de Uso, Reglas para Modelos, Reglas para Estudios y Directrices de la Comunidad". La referencia explícita a las "Reglas para los estudios" en sus Términos indica que Stripchat es consciente de que las plataformas tienen una responsabilidad por los abusos de modelos por parte de los estudios, concretamente desarrollando y promulgando protocolos para controlar dichas violaciones, reservarse el derecho de terminar su vínculo con estudios infractores y garantizar la transferencia

---

<sup>322</sup> Tyler. "Normas del estudio". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/19410761348113-Studio-Rules>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>323</sup> Tyler. "Normas del estudio". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/19410761348113-Studio-Rules>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>324</sup> Tyler. "Normas del estudio". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/19410761348113-Studio-Rules>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

oportuna de las modelos que hayan sufrido dichos abusos a cuentas independientes. Ninguna información disponible públicamente de Stripchat explica cómo se supervisan o aplican las normas para los estudios.

En su respuesta por escrito a nuestra consulta, Stripchat proporcionó a Human Rights Watch información sobre sus políticas, procedimientos y prácticas de supervisión relacionadas con la trata de personas y la explotación sexual, comentadas anteriormente. Stripchat no respondió específicamente a ninguna de las preguntas de Human Rights Watch relacionadas con la salud, el saneamiento y la higiene. En su respuesta, anexa a este informe, Stripchat afirmó que "reconoce la importancia crítica de garantizar unas condiciones de trabajo seguras en los estudios asociados a su plataforma. Sin embargo, también deben ser tomados en cuenta factores como la naturaleza del negocio en línea, el nivel legal y ético del deber de cuidado de cada parte involucrada y la idoneidad y proporcionalidad de las medidas de mitigación."

## **Debida diligencia de la plataforma en relación con el consentimiento informado**

Todas las modelos entrevistadas, excepto una, afirmaron que nunca vieron ni firmaron un acuerdo de servicio de ninguna plataforma en la que hicieran transmisión desde un estudio. La única excepción fue una persona que dijo que había aceptado personalmente las condiciones de servicio cuando se creó su cuenta en un estudio. No parece existir ningún mecanismo para que las plataformas verifiquen que las modelos han leído, entendido y firmado personalmente las políticas de condiciones de uso al crear sus cuentas y comenzar a hacer transmisión. La aparente falta de consentimiento informado por parte de las modelos es un factor importante que impulsa muchos de los abusos documentados en este informe.

De las cuatro plataformas analizadas por Human Rights Watch, sólo las condiciones de uso de Stripchat están disponibles en español.<sup>325</sup> En comunicaciones escritas con Human Rights

---

<sup>325</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Livejasmin Model Center, 2 de julio de 2024.

<https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 14 de noviembre de 2024; "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 14 de noviembre de 2024; "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 14 de noviembre de 2024; "Condiciones de uso". Stripchat, 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Consultado el 14 de noviembre de 2024.

Watch, BongaCams confirmó que sus términos sólo están disponibles en inglés. Chaturbate declaró que sus condiciones están "disponibles de forma nativa en varios idiomas además del inglés, incluido, por supuesto, el español para garantizar que sean fáciles de encontrar". Sin embargo, cuando Human Rights revisó el sitio web de Chaturbate la página de términos y condiciones seguía estando en inglés en la versión del sitio web en español (y también en todas las versiones disponibles en otros idiomas). LiveJasmin declinó proporcionar una respuesta oficial a la consulta de Human Rights Watch.

## **Acceso a información relativa a la estructura salarial**

Las estructuras salariales de cada plataforma se detallan en la sección **Transparencia salarial, robo de salarios y otros abusos financieros**. 36 de las 50 modelos entrevistadas por Human Rights Watch dijeron que no sabían qué cantidad o porcentaje de sus ganancias les pagaba la plataforma, ni cómo calculaba ésta sus ganancias. Esto las expone a posibles robos de salarios, explotación y abusos financieros por parte de los estudios, como se analiza a lo largo de este informe.

Human Rights Watch preguntó a las cuatro plataformas cómo se aseguran de que las modelos de estudio reciban información completa y accesible en español sobre cómo se calcula su remuneración de la plataforma. A continuación se analizan las respuestas de BongaCams, Chaturbate y Stripchat. LiveJasmin declinó proporcionar una respuesta oficial.

Ninguna plataforma proporcionó a Human Rights Watch un protocolo específico para verificar que las modelos reciben información sobre la estructura de remuneración de la plataforma antes de ser inscritas en una cuenta de modelo de un estudio. Como se ha comentado anteriormente en este informe, 49 de las 50 personas entrevistadas no vieron ni firmaron un acuerdo de servicio de la plataforma antes de empezar a retransmitir desde un estudio. BongaCams afirmó que las modelos tienen acceso a información sobre sus ganancias cuando inician sesión en sus cuentas, pero no explicó cómo supervisan y verifican que las modelos de estudio puedan acceder a dicha información. Las modelos de estudio que Human Rights Watch entrevistó en Colombia en muchos casos no tenían acceso a su información de inicio de sesión, al panel de control de su cuenta ni a la

información sobre sus ganancias. Un estudio reciente que incluyó a modelos de estudio en Rumania llegó a conclusiones similares.<sup>326</sup>

### *BongaCams*

BongaCams hizo referencia al Acuerdo del Modelo (*Performer Agreement*) disponible en su sitio web y dijo que cada "modelo (*performer*) registrado tiene acceso a su cuenta personal, que contiene información detallada sobre sus ingresos por servicios prestados en la plataforma. El panel de control de la cuenta proporciona datos claros y completos sobre los acuerdos con el operador del sitio web, estadísticas de rendimiento y otros indicadores financieros." Las investigaciones de Human Rights Watch en Colombia indican que las modelos que trabajan en estudios a menudo no tienen acceso a los indicadores de su cuenta personal ni a sus ingresos. BongaCams también señaló que las modelos pueden ponerse en contacto con la "entidad local responsable de los servicios de comunicación y apoyo" a las modelos colombianas. En respuesta a una pregunta anterior en la que BongaCams también hacía referencia al socio comercial colombiano responsable de las comunicaciones con las modelos, la empresa dijo a Human Rights Watch que, debido "a un acuerdo de confidencialidad, no podemos revelar públicamente el nombre de nuestro socio colombiano."

### *Chaturbate*

Chaturbate hizo referencia a sus preguntas frecuentes, las que sólo están disponibles en inglés e indican que "las fichas se convierten en efectivo a razón de 0,05 dólares cada uno" y reconoció "que es muy probable que varias modelos no reciban todos los ingresos que generan, ya que una parte, en cantidades variables, se la queda el estudio", agregando "la preocupación muy real de la explotación por parte del emisor". El correo electrónico de respuesta de Chaturbate hacía referencia además a la información sobre pagos supuestamente proporcionada en los Términos y Condiciones, que no contienen información sobre el precio de los servicios prestados ni el porcentaje que se pagará a una modelo.

---

<sup>326</sup> Stegeman, H. M. (2024). Behind the webcam: Contested visibility in online sex work in the Netherlands, Romania and the United Kingdom. Universiteit van Amsterdam. Disponible en: <https://dare.uva.nl/search?identifier=267faecf-2c45-4c92-a53b-042955b17d3c>; conversación en vídeo de Human Rights Watch con Hanne Stegeman, 17 de octubre de 2024.

### *Livejasmin*

Livejasmin declinó dar una respuesta oficial. La política del sistema de pago en función del nivel de Livejasmin sólo está disponible públicamente en inglés. La sección "*3<sup>rd</sup> Clause - Fees*" del Acuerdo de Servicios de la empresa dice: "Entiendo y acepto que las cantidades que me pagará el Operador del Sitio Web corresponderán a un determinado porcentaje (variable según el tipo de Servicios)". Ni esa cláusula ni ninguna otra sección del Acuerdo de Servicios de Livejasmin contiene información sobre el precio de los servicios prestados ni sobre el porcentaje que se pagará a una modelo. La sección de Livejasmin "Feedback obligatorio de la modelo recurrente" incluye una pregunta relativa a la remuneración justa, pero la investigación de Human Rights Watch indica que es posible que las modelos no puedan responder a esta pregunta con libertad y honestidad si trabajan en un estudio y su pantalla está constantemente vigilada por la dirección del estudio.

### *Stripchat*

Las normas de estudio de Stripchat establecen que los estudios "deben pagar en todo momento la comisión correspondiente que se le deba a la modelo" y "proporcionar una comunicación clara y transparente a las modelos en relación con las expectativas, la compensación y cualquier riesgo potencial implicado."<sup>327</sup> En su respuesta por escrito a Human Rights Watch, Stripchat no parece haber proporcionado información relacionada con nuestra consulta sobre cómo verifican que las modelos reciben esta información, incluida la información sobre la estructura de pagos de la plataforma, antes de ser inscritas en una cuenta de modelo de estudio. La empresa dijo que "reconoce la importancia de una comunicación clara en relación con los derechos y responsabilidades", y afirmó que sus "Términos y Condiciones están traducidos a más de 20 idiomas, incluido el español...". Tanto estos términos como la respuesta por escrito de Stripchat a Human Rights Watch explican que las modelos pueden fijar sus propios precios para determinadas actividades en la plataforma, como el envío de mensajes privados, pero no contienen información sobre el precio de las fichas ni la tarifa que se pagará a una modelo. Las normas de Stripchat para las modelos incluyen ciertas

---

<sup>327</sup> Tyler. "Normas del estudio". Stripchat FAQ. 2023. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/19410761348113-Studio-Rules>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

conductas que pueden hacer que una modelo pierda fichas, pero no explican cuál es su valor de los mismos.<sup>328</sup>

## Acceso a información relativa a descansos, alejamiento de la cámara y automatización

Sólo una persona entrevistada por Human Rights Watch dijo que entendía el número de segundos que se le permitía estar fuera de cámara antes de que su transmisión fuera cortada y esto sólo se aplicaba a una plataforma (Stripchat). Ninguna otra persona entrevistada por Human Rights Watch comprendía la cantidad de tiempo que se le permitía estar fuera de cámara antes de que su transmisión fuera cortada por la plataforma, si tomarse un descanso podía repercutir en el tráfico hacia su página y en su remuneración y de qué manera, ni hasta qué punto, estos procesos o decisiones estaban automatizados. Como resultado, los trabajadores se autoregulan y se niegan a sí mismos comida, agua y descanso, por miedo a perder tráfico o a que les corten su transmisión, lo que puede repercutir en sus ingresos, sin explicación ni recurso alguno. Además, como se ha comentado en la sección sobre **los efectos en la salud de las largas jornadas laborales y los descansos insuficientes**, las políticas insuficientes y la falta de transparencia en relación con el derecho al descanso han expuesto a las modelos que trabajan en estudios en Colombia a explotación por parte de la dirección de los mismos.

BongaCams, Livejasmin y Stripchat tienen políticas disponibles públicamente, incluso en español, sobre cuánto tiempo puede estar una modelo alejada de la cámara antes de que se corte su transmisión. Chaturbate no proporciona ninguna información públicamente. De las cuatro plataformas analizadas por Human Rights Watch, ninguna ha publicado políticas que respeten el derecho de las modelos a tomarse descansos adecuados durante la jornada laboral y, al mismo tiempo, garanticen que no se enfrentan a una sanción en forma de reducción del tráfico hacia la página o de sus ingresos. Además, ninguna explica hasta qué punto la decisión de cortar la transmisión de una modelo está automatizada, ni cómo el hecho de tomarse un descanso (o de que se le corte la transmisión por alejarse de la cámara) repercutirá en el tráfico hacia la página y en sus ganancias.

---

<sup>328</sup> Tyler. "Reglas para modelos". Stripchat FAQ. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/es/articles/4410728017553-Reglas-para-Modelos>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

En nuestras cartas de solicitud de información a las plataformas, anexas a este informe, Human Rights Watch preguntó a cada una de ellas:

- sobre sus políticas o procedimientos para determinar cuándo interrumpir una transmisión, incluido el tiempo necesario de alejamiento de la cámara para que se produzca la interrupción de la transmisión;
- hasta qué punto este proceso está automatizado o determinado por un algoritmo y cuáles son los puntos de datos que informan tal decisión;
- si las interrupciones en la transmisión repercuten en la visibilidad, la calificación o la remuneración de una modelo en la plataforma;
- cómo el hecho de tomarse un descanso en una sesión (o que les interrumpan la transmisión si están lejos de la cámara) repercute en el tráfico hacia la página de las modelos y en sus ganancias;
- el grado de automatización de estos procesos;
- si las modelos pueden solicitar reconsideración de la interrupción de una sesión de transmisión y, en caso afirmativo, cuál es el proceso.

Dos plataformas (BongaCams y Chaturbate) afirmaron que no existe ninguna prohibición de que las modelos tomen descansos, pero sólo BongaCams respondió específicamente a nuestra pregunta sobre cómo repercutiría el hecho de tomarse tal descanso en el tráfico hacia la página de las modelos y en sus ganancias. LiveJasmin declinó responder oficialmente. Stripchat no proporcionó información que pareciera estar directamente relacionada con esta pregunta en su respuesta a Human Rights Watch.

### *BongaCams*

Según los Términos y Condiciones de la empresa, BongaCams multa a las modelos con 25 dólares por "Abandonar la imagen de la cámara (estar fuera de la vista de la cámara)". Los mismos también establecen que las infracciones múltiples pueden llevar al cierre de la cuenta. Las preguntas frecuentes de BongaCams para las modelos, que están disponibles en español, afirman que "La duración de la visualización del salvapantallas "Ausente" personalizado, no puede durar más de 15 minutos y, transcurrido este tiempo, debe continuar el flujo." El "Ausente" personalizado puede tener una foto o video a elección. Las Preguntas Frecuentes no explican el impacto de uno u otro modo en el tráfico hacia la página de las modelos o en la visibilidad de su perfil una vez que la modelo vuelve a su transmisión.

BongaCams dijo a Human Rights Watch que hay capturas de pantalla automática de las transmisiones de las modelos "cada 4 o 5 minutos", y después de "dos capturas consecutivas" en las que una modelo está fuera de pantalla, un empleado del equipo de moderación pondrá la transmisión en "Modo Ausente". En cuanto al impacto de ser puesto en "Modo Ausente" (ya sea por un moderador de BongaCams o por elección propia) en el tráfico hacia la página y las ganancias, BongaCams dijo que "la clasificación de los modelos se basa en parte en el tiempo que pasan en línea y en las fichas recibidas, [por lo que] terminar una sesión o ponerla en "Modo Ausente" puede afectar indirectamente las ganancias potenciales y la clasificación." BongaCams no hizo comentarios sobre las medidas que están tomando para garantizar que a las modelos de estudio se les permita tomar descansos adecuados.

### *Chaturbate*

Chaturbate no parece proporcionar información pública sobre la cantidad de tiempo que una modelo puede estar alejada de la pantalla antes de que se interrumpa su transmisión, sobre el impacto que ello puede tener en el tráfico hacia su página o sus ganancias, hasta qué punto este proceso está automatizado, ni cuántas veces puede ocurrir esto antes de que la cuenta sea suspendida o bloqueada.

En un correo electrónico enviado a Human Rights Watch, Chaturbate confirmó que la empresa tiene "la política de que una transmisión en directo no puede quedar desatendida durante más de 30 minutos". La empresa afirmó que "no hay absolutamente ninguna prohibición [que las modelos se tomen] un descanso por cualquier motivo" siempre que "dejen un protector de pantalla que contenga un BRB [*Be Right Back*] u otro mensaje apropiado". Human Rights Watch no pudo localizar esta política públicamente y Chaturbate no proporcionó una referencia o un enlace a la política cuando Human Rights Watch solicitó revisarla.

### *LiveJasmin*

La lista de "Infracciones Menores" publicada por LiveJasmin incluye "Abandonar la imagen de la cámara (estar fuera de la vista de la cámara)" y establece que las modelos deben "permanecer visibles en todo momento". Las Infracciones Menores conllevan una suspensión de 30 días, tras la cual "las cuentas no se reactivan automáticamente" y las

modelos deben "ponerse en contacto con nuestro Soporte Online para reactivarlas".<sup>329</sup> LiveJasmin declinó responder oficialmente sobre las medidas que están tomando para garantizar que las modelos de estudio puedan tomarse descansos adecuados.

### *Stripchat*

Las Reglas para Modelos de Stripchat, que están disponibles en español, establecen que las modelos "Solo se [l]e permite salir de la habitación durante una transmisión por hasta 2 minutos".<sup>330</sup> Salir durante más de dos minutos puede ser sancionada con "la desconexión de la transmisión, la suspensión temporal o la prohibición permanente, y a la retención decualquier ficha ganada."<sup>331</sup> Aunque algunas personas entrevistadas hicieron referencia a la regla de los dos minutos de Stripchat cuando hablaron con Human Rights Watch, la mayoría relataron historias, mitos o rumores que les habían contado sobre el impacto en el tráfico hacia su página que tenía salirse de la pantalla y la presión del estudio para que no lo hicieran. Stripchat no proporcionó información que pareciera estar directamente relacionada con este tema en su respuesta a Human Rights Watch.

### *Impactos en la salud y bienestar de las Modelos webcam*

El hecho de no facilitar públicamente esta información tiene repercusiones negativas en la salud física y psicológica de las modelos. Entre las personas entrevistadas existe la idea generalizada de que terminar su sesión o tomarse un descanso – para comer, beber, ir al baño o por salud mental – repercutirá negativamente en el tráfico a su página. A algunas personas se lo dijo explícitamente su estudio cuando fueron contratadas; otras dicen que lo vivieron directamente; y otras lo aprendieron de sus colegas.

En ausencia de acciones de la plataforma para garantizar que todas las modelos que transmiten desde los estudios sepan cómo se toman las decisiones relativas al tráfico de páginas y según qué estándares, las modelos se autoregulan para evitar, o al menos minimizar, tomar descansos por cualquier motivo. En entrevistas con Human Rights Watch, las modelos dijeron a las investigadoras:

---

<sup>329</sup> "Sistema de infracciones y sanciones". Wiki de modelos y estudios de LiveJasmin. <https://livejasminwiki.com/penalty-system/>. Consultado el 21 de octubre de 2024.

<sup>330</sup> Tyler. "Reglas para modelos". Stripchat FAQ. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/4410728017553-Rules-for-Models>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>331</sup> Ibid.

Las plataformas son mucho más estrictas [en los últimos años] con la vigilancia y te prohíben la entrada por estar fuera de la pantalla unos minutos o inclinarla en sentido contrario para hacer una pequeña pausa para beber agua.

–Trabajador entrevistado por Human Rights Watch en Bogotá.<sup>332</sup>

Nunca me tomé el descanso porque [el estudio] nos dijo que si trabajábamos directamente recibiríamos un mejor tráfico de clientes y ganaríamos más dinero. Pero se trata de la plataforma, no del estudio. En LiveJasmin nunca puedes desaparecer. Una vez, me agaché para recoger algo que se cayó y cuando volví a levantarme un segundo después había una notificación que decía que no se puede desaparecer del cuadro. Si recibes varias de estas notificaciones, te multan.

– Trabajadora entrevistada por Human Rights Watch en Bogotá<sup>333</sup> [LiveJasmin declinó responder oficialmente a este reclamo].

No me tomo el único descanso que tengo debido a la plataforma. Si dejas de transmitir, tienes que volver a empezar y [pierdes] el tráfico y los usuarios. En las horas bajas, sólo intentas comer muy rápido. ... En Chaturbate los usuarios simplemente se van si dejas la silla. En Stripchat te pueden prohibir el acceso [si] dejas la mesa sola durante más de dos minutos

– Trabajadora entrevistada por Human Rights Watch en Palmira<sup>334</sup> [Para consultar las respuestas completas sobre Chaturbate y Stripchat, véase el anexo de este informe].

Varios modelos explicaron que, dado que existe un entendimiento común de que la plataforma "castiga" a las modelos webcam que "desaparecen" de la pantalla reduciendo o deteniendo por completo su tráfico – eliminando el público que habían construido durante varias horas de transmisión, lo que les obliga a comenzar a construir una base de clientes nuevamente-, los estudios aplican a su vez normas estrictas sobre las pausas para ir al baño, beber agua, lavarse las manos, limpiar su equipo y comer. Se espera una pérdida de espectadores si las modelos se toman un breve descanso, pero las modelos

---

<sup>332</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>333</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

<sup>334</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

entrevistadas por Human Rights Watch indicaron que un botón de "pausa", y una orientación clara sobre cómo funcionaría, les ayudaría mejor a tomarse breves descansos sin tener que volver a construir completamente el tráfico hacia la página. Dado que es poco probable que los espectadores permanezcan en una sala de chat sin una actuación continua, las plataformas tienen la responsabilidad de garantizar que el tiempo de descanso de las modelos se compense de acuerdo con las normas de salario mínimo.

## Acceso a la información relativa al tráfico de páginas, desactivación de cuentas y automatización

Ninguna de las modelos entrevistadas por Human Rights Watch entendía el impacto que las calificaciones dadas por los clientes tenían en el tráfico. La mayoría de las modelos informaron de una falta de claridad sobre las siguientes cuestiones:

- Cómo la rebaja de una calificación por parte de un cliente repercute en el tráfico hacia su página;
- Qué actos específicos, si se realizan, podrían dar lugar a la desactivación de la cuenta;
- Si la expulsión de un cliente de su habitación puede repercutir en sus calificaciones y de qué manera;
- El grado de automatización de cada una de las tres decisiones anteriores;
- Si pueden impugnar o apelar las decisiones que afecten a sus cuentas y cómo hacerlo.

En cuanto al uso de la automatización, la revisión de Human Rights Watch de las políticas y directrices de las cuatro empresas reveló que Livejasmin, Chaturbate y BongaCams no incluyen explicaciones sobre el uso de procesos algorítmicos en la toma de decisiones o procesos automatizados en relación con el tráfico hacia páginas, las clasificaciones de cuentas y las desactivaciones.<sup>335</sup> Las condiciones de uso de Stripchat, sección 11, *Sistemas de recomendación*, describen diez métodos mediante los cuales se recomiendan modelos de flujo a los usuarios, de los cuales dos mencionan explícitamente el uso de

---

<sup>335</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Livejasmin Model Center, 2 de julio de 2024.

<https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 19 de agosto de 2024; "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024.

algoritmos. No está claro qué datos informan la calificación de "popularidad de una modelo", que afecta a varios de los diez métodos.<sup>336</sup>

La aparente falta de información accesible por parte de las plataformas que explique a estudios y modelos la política y la práctica de la empresa en relación con las calificaciones, la desactivación de cuentas y el alcance de la toma de decisiones algorítmica ha podido contribuir a una serie de abusos de derechos en los estudios para los que trabajaban las personas entrevistadas. La ausencia de información accesible sobre el modo en que las plataformas dirigen el tráfico a las páginas de las modelos, incluido el modo en que las calificaciones de clientes y las desactivaciones pueden repercutir en la visibilidad y popularidad de una modelo en una plataforma, puede dar lugar a los siguientes abusos:

1. Las trabajadoras son incapaces de tomar decisiones informadas sobre las actuaciones a las que deben acceder y pueden verse presionadas para que realicen actos sexuales con los que no se sienten cómodas, incluso en circunstancias en las que el estudio les permitiría negarse a la petición, por miedo a recibir una calificación baja de un cliente;
2. Los estudios presionan a las modelos para que realicen actos o se vistan como niños, niñas o adolescentes, en contraposición de las propias políticas de las plataformas y las propias modelos suelen ser responsables de las sanciones impuestas por la plataforma;
3. Los trabajadores se autoregulan y se niegan a sí mismos la comida, el agua y el descanso, por miedo a perder el tráfico o a que les interrumpan la transmisión, sin explicación ni recurso de reconsideración.

Al poner en marcha un sistema poco transparente que puede producir incentivos perjudiciales, presiones e incluso abusos de derechos, especialmente relacionados con la explotación sexual y la salud, las plataformas están incumpliendo sus responsabilidades en virtud de los Principios Rectores de la ONU.

---

<sup>336</sup> "Condiciones de uso". Stripchat, 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Sección 11. Consultado el 19 de agosto de 2024.

### *Explotación sexual*

El proceso por el que las plataformas recomiendan determinados perfiles (es decir, los hacen más susceptibles de ser vistos por los clientes) es oscuro, por lo que no está claro hasta qué punto las calificaciones de las modelos y la visibilidad de sus perfiles están automatizadas. Human Rights Watch encontró que la mayoría de las modelos de estudio entrevistadas creían que denegar la solicitud de un cliente repercutiría en su calificación, el tráfico hacia su página y la visibilidad de su perfil en la plataforma. Ninguna plataforma parece disponer de información pública que explique cómo puede afectar al tráfico hacia su página la decisión de no realizar un servicio ni si esta decisión está automatizada o la toma un ser humano.

Muchas modelos viven con miedo a que un cliente les "baje la calificación" y, sin una información clara, completa y accesible, ni de la plataforma ni del estudio, sobre su derecho a denegar las solicitudes de los clientes sin ser castigados, se sienten presionadas a aceptar solicitudes que no desean realizar por parte de clientes. La ambigüedad sobre cómo influyen las calificaciones en el tráfico agrava el problema de que los trabajadores se sientan presionados a realizar actos con los que no se sienten cómodos.

Las condiciones de uso de Stripchat establecen que "una modelo puede negarse a participar en cualquier actividad a su discreción", pero también que "una disputa" entre cliente y modelo es estrictamente entre esas dos partes y exige a los usuarios de la plataforma que eximan a la empresa de cualquier responsabilidad o papel en la mediación.<sup>337</sup> Ninguna otra plataforma analizada por Human Rights Watch cuenta con una política o protocolo disponible públicamente relacionado con la capacidad de las modelos para dar y retirar su consentimiento durante una sesión con un cliente.

Las políticas de dos plataformas, LiveJasmin y BongaCams, establecen que las modelos pueden consultar las estructuras de pago establecidas y su propia "página de ventas" antes de decidirse a realizar un servicio concreto, lo que parece afirmar el derecho de las modelos a sopesar el beneficio financiero de una actuación concreta antes de aceptarla.

- El acuerdo de servicio de LiveJasmin establece que las modelos pueden consultar su "cuenta de registro y/o mi página de ventas... antes de cualquier prestación de

---

<sup>337</sup> "Condiciones de uso". Stripchat, 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024.

- Servicios", declarando expresamente el derecho de las modelos a entender plenamente cómo se calcula la remuneración antes de aceptar cualquier servicio. <sup>338</sup>
- BongaCams dice igualmente que las "opciones de pago se publicarán en mi Cuenta de registro y/o en mi página de ventas (que puedo consultar antes de prestar cualquier Servicio)." <sup>339</sup>

El acuerdo de servicio de ninguna de las plataformas está disponible en español, lo que ambas confirmaron a Human Rights Watch en su respuesta a nuestras cartas de consulta. Además, las entrevistas de Human Rights Watch en Colombia revelan que algunos estudios niegan sistemáticamente a las modelos el acceso a sus propios acuerdos de servicio, firman los acuerdos en su nombre y no les conceden acceso a sus páginas de ventas ni al panel de control de sus cuentas. Como resultado, la poca información que existe sobre el derecho de una modelo a rechazar una solicitud suele ser inaccesible para las modelos de los estudios en Colombia.

### *Peticiones para actuar como niño, niña o adolescente*

Más de un tercio de las modelos dijeron que las peores peticiones de los clientes eran "actuar como" o "fingir ser" niños/as o adolescentes, lo que indica que, si tuvieran poder para hacerlo, las propias modelos prohibirían a los clientes que hicieran tales peticiones. La mayoría de las modelos saben que las plataformas prohíben CSAM y los actos relacionados con niños, niñas y adolescentes, incluido fingir serlo. Las políticas pertinentes incluyen:

- BongaCams prohíbe "hablar de pedofilia [o] adolescencia" en sus Términos y Condiciones:<sup>340</sup>
- Chaturbate prohíbe en su Código de Conduct "menores, niños, [y] bebés reales o simulados" y en sus Términos y Condiciones "materiales que simulen lo anterior, tales como muñecos, películas o cortos animados, adultos simulando parecer

---

<sup>338</sup> "Acuerdo de servicios de modelo/estudio". Centro de modelos Livejasmin, 2 de julio de 2024. <https://modelcenter.livejasmin.com/en/services-agreement>. Consultado el 19 de agosto de 2024.

<sup>339</sup> "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de agosto de 2024.

<sup>340</sup> "Términos y condiciones". BongaModels, 25 de julio de 2023. <https://bongamodels.com/terms>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

niños o que sugieran que están por debajo de la mayoría de edad [y] discusión de pornografía infantil o explotación infantil";<sup>341</sup>

- El Sistema de Infracciones y Sanciones de LiveJasmin prohíbe "fingir ser menor de edad, o adolescente en conversaciones en las que cualquiera de las partes hable de menores de manera sexual;"<sup>342</sup>
- Las normas de Stripchat para modelos prohíben "modelos que se hagan pasar por menores" y "discusiones de tipo sexual en relación con menores, incesto, zoofilia y cualquier otro tema ilegal".<sup>343</sup>

Sin embargo, como ya se ha comentado a lo largo de este informe, las modelos entrevistadas por Human Rights Watch temen que denegar la solicitud de un cliente perjudique el tráfico y las calificaciones de su página. En algunos casos, la dirección del estudio se los dice explícitamente. Varias modelos dijeron a Human Rights Watch que negarse a la petición de un cliente podría tener como consecuencia que la plataforma desactivara su cuenta si el cliente presentaba una queja. Una modelo dijo que no sabía si las quejas eran gestionadas por un empleado humano de la plataforma o si las decisiones estaban automatizadas.<sup>344</sup> En caso de litigio, creía que la plataforma "se pondría de parte del cliente" y no creía que ella tuviera la oportunidad de resolver el problema con un humano. En consecuencia, si tenía problemas con los clientes, a menudo les devolvía el dinero para que no se quejaran.

Una mujer de 26 años de Bogotá contó a Human Rights Watch que dejó el modelaje webcam después de que un cliente y el estudio la presionaran para que representara una escena de incesto y abuso sexual infantil.

---

<sup>341</sup> "Apéndice 'C' de las condiciones de servicio. Código de Conducta." Chaturbate. <https://chaturbate.com/terms/appendix-c/>. Consultado el 19 de octubre de 2024; "Términos y condiciones". Chaturbate, 5 de enero de 2023. <https://chaturbate.com/terms/?language=en>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>342</sup> "Sistema de infracciones y sanciones". Wiki de modelos y estudios LiveJasmin. <https://livejasminwiki.com/penalty-system/>. Consultado el 21 de octubre de 2024.

<sup>343</sup> Las condiciones de uso de Stripchat establecen que "todo el contenido en cualquier forma posible debe cumplir con todas nuestras condiciones de uso, normas para modelos, normas para estudios y directrices de la comunidad"; "Condiciones de uso". Stripchat, 8 de enero de 2024. <https://stripchat.com/terms>. Consultado el 19 de octubre de 2024; Tyler. "Reglas para modelos". Preguntas frecuentes de Stripchat. 2024. <https://support.stripchat.com/hc/en-us/articles/4410728017553-Rules-for-Models>. Consultado el 19 de octubre de 2024.

<sup>344</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

Los propietarios dicen que reciben mucho dinero [cuando los clientes piden a las modelos que actúen como niños] y que debería hacerlo. Lo intenté una vez, pero después tuve muchos problemas psicológicos. Tuve pesadillas muy malas y sentí que estaba contribuyendo a este problema.<sup>345</sup>

Otras modelos expresaron su temor a recibir una "señal de advertencia en mi cuenta" o a "ser bloqueadas" por acceder a peticiones de actuaciones contrarias a las normas de la plataforma, como actuar como una niña/o. Por tanto, muchas modelos entrevistadas por Human Rights Watch creen que se encuentran en la disyuntiva de decir que no a un cliente, lo que potencialmente perjudicaría el tráfico, la calificación o los ingresos de su página, o decir que sí, con el riesgo de provocar sentimientos de culpa y de que su cuenta sea bloqueada. Las plataformas deben desarrollar políticas y protocolos que obliguen a los estudios a explicar claramente a las modelos qué actos están prohibidos, y su derecho como modelos a decir "no".

Cuando los estudios preparan a las modelos para que parezcan y actúen como si fueran más jóvenes, no sólo se crea una fuente de trauma psicológico para la modelo, sino que también se pone a las modelos en riesgo de que se bloqueen sus cuentas y se contribuye a la cantidad de CSAM aparente en Internet. La existencia de CSAM *aparente* perjudica los esfuerzos por investigar los abusos que sufren niñas, niños y adolescentes reales. Un informe de 2024 en el que se analizan los desafíos a los que se enfrenta la línea de denuncias de internet (*CyberTipline*) del Centro Nacional para Menores Desaparecidos y Explotados de EE.UU. concluyó que las policías estadounidenses se ven "desbordadas por el elevado volumen" de denuncias y son incapaces de identificar a los autores.<sup>346</sup>

Una modelo dijo a las investigadoras de Human Rights Watch que estaba agradecida por la introducción de la función "denunciar por correo electrónico" en Chaturbate, pero que quería más formas de denunciar automáticamente a los clientes que hacían este tipo de solicitudes sin que su estudio se enterara y la castigara.

---

<sup>345</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>346</sup> Grossman, S., Pfefferkorn, R., Thiel, D., Shah, S., DiResta, R., Perrino, J., Cryst, E., Stamos, A., y Hancock, J. (2024). The Strengths and Weaknesses of the Online Child Safety Ecosystem. Stanford Digital Repository. Disponible en <https://purl.stanford.edu/pr592kc5483>. <https://doi.org/10.25740/pr592kc5483>.

Gracias a las normas de las plataformas, [ser obligado a actuar como un niño] sería mucho menos probable que ocurriera ahora. En Chaturbate hay un "correo de denuncia" para denunciar a los usuarios y modelos que hacen cosas así. Es muy bueno que las plataformas tengan normas como ésta.<sup>347</sup>

## Canales confidenciales de información y apoyo a las modelos de estudio

Sólo 6 de 50 modelos dijeron que les era posible ponerse en contacto con las plataformas en las que transmitían si querían denunciar los abusos que se producían en los estudios. De estas seis, dos dijeron que no podían utilizar el correo electrónico de apoyo o la opción de "chat" mientras estaban en el trabajo porque el monitor o la dirección del estudio lo verían, lo que pondría en peligro su seguridad o su estabilidad laboral. Del mismo modo, muchas de las modelos que dijeron que *no era* posible ponerse en contacto con la plataforma por abusos cometidos en los estudios afirmaron que, aunque creían que podría ser posible que las modelos independientes pidieran ayuda a las plataformas, no podían hacerlo sin que los estudios vieran su comunicación (y por eso respondieron "no").

Una modelo en Bogotá dijo que algunas plataformas en las que había transmitido desde estudios tienen una "opción para denunciar, pero sólo el gerente tiene acceso a ella".<sup>348</sup> Otra entrevistada explicó que la falta de confidencialidad y la capacidad de los estudios para controlar todo lo que hacen los trabajadores en su pantalla, reduce la posibilidad de denunciar abusos a las plataformas, y puede impedir que alguien que trabaja contra su voluntad busque ayuda:

Cada vez, antes de empezar a trabajar, tienes que marcar unas casillas diciendo que no trabajas contra tu voluntad y que no eres un niño, pero ¿quién podría realmente marcar un no? Los estudios tienen mucho control sobre lo que escribes y pueden desactivar tu capacidad de teclear si no les gusta lo que dices.<sup>349</sup>

Todas las plataformas analizadas por Human Rights Watch tienen al menos dos canales de comunicación a disposición de las modelos, que se detallan a continuación. Sin embargo,

---

<sup>347</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>348</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>349</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

el reducido número de personas entrevistadas que conocían o se sentían capaces de utilizar estos canales de comunicación indica la necesidad de que las plataformas desarrollen sistemas de información para las modelos de estudio que sean accesibles sin la supervisión del estudio, y se aseguren de que las modelos son informadas de estos sistemas en el momento de su contratación.

Además de los inseguros canales de comunicación para las modelos de estudio, los factores disuasorios para denunciar expresados por las entrevistadas fueron la incertidumbre sobre quién recibiría la queja; experiencias pasadas de contacto con plataformas para pedir apoyo y no recibir una respuesta suficiente, o ninguna respuesta en absoluto; y el temor a que presentar una queja pueda repercutir en su calificación. Una modelo en Bogotá explicó: "Como modelo, tienes miedo de que si denuncias algo tu tráfico se vea afectado".<sup>350</sup> Una modelo en Palmira dijo: "hay un botón para emergencias, pero [no] sabemos qué hace ni quién responde, así que no lo usamos".

Dadas las prácticas problemáticas de los estudios, como el "reciclaje" de cuentas, las que son posible en parte gracias a que los equipos de atención al cliente de las plataformas webcam no parecen dar prioridad a responder rápida y adecuadamente a las modelos, existe una necesidad urgente de que las plataformas refuercen y formen adecuadamente a dichos equipos. Dar prioridad a la comunicación con las modelos es un camino claro para respetar los derechos de los trabajadores, disminuir los abusos en los estudios y evitar el reciclaje de cuentas que pueden ser usadas para contratar a niñas, niños y adolescentes como modelos webcam.

### *Canales de comunicación accesibles y confidenciales para las modelos de estudio*

BongaCams, Chaturbate, LiveJasmin y Stripchat tienen correos electrónicos de contacto y formularios de envío a disposición del público en sus sitios web y en las condiciones de uso. Como ya se ha comentado, 49 de las 50 modelos entrevistadas para este informe no vieron ni firmaron las condiciones de uso cuando empezaron a hacer transmisión desde estudios. Además, las modelos entrevistadas afirmaron que, dado que los estudios pueden ver toda la comunicación en la pantalla de una modelo, no existe ningún canal para que las modelos se pongan en contacto de forma privada con la plataforma mientras

---

<sup>350</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Bogotá, febrero de 2024.

están en el trabajo sin que la dirección o los monitores vean la comunicación. Para ponerse en contacto con la plataforma de forma confidencial, las modelos necesitan un computador privado, un teléfono u otro dispositivo electrónico a través del cual puedan enviar un correo electrónico a la plataforma o acceder al chat de asistencia mientras están fuera del estudio.

Una modelo de 42 años de Palmira entrevistada por Human Rights Watch en Bogotá dijo:

No tenemos acceso a la plataforma. El estudio tiene acceso total a tu cuenta. Hay un chat de soporte con la plataforma pero está todo en inglés y normalmente las chicas pasan por el monitor porque no tienen conocimientos técnicos. E incluso si los tuvieran, el monitor sería capaz de leerlo.<sup>351</sup>

Otra modelo de Bogotá dijo que había querido presentar una denuncia por abusos en su estudio, pero no pudo hacerlo ni desde el estudio ni desde su casa. Explicó:

Hay una opción para escribir en la plataforma pero es muy general y el estudio ve tu pantalla directamente. No puedes conectarte desde casa [porque] nunca tienes la contraseña de tu cuenta, ellos ponen tu información.<sup>352</sup>

Algunas plataformas también exigen a las modelos que faciliten los datos de su cuenta para ponerse en contacto con el servicio de asistencia o cerrar su cuenta. Por ejemplo, Chaturbate y Livejasmin exigen a las modelos que faciliten la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta – a la que muchas modelos de estudio entrevistadas por Human Rights Watch no tienen acceso – cuando envían una solicitud de asistencia. La página "Solicitud de asistencia" de Chaturbate exige a las modelos que introduzcan la "Dirección de correo electrónico asociada a su cuenta de Chaturbate."<sup>353</sup> La Wiki de modelos y estudios de Livejasmin que detalla el proceso para cerrar una cuenta dice: "Por

---

<sup>351</sup> Entrevista de Human Rights Watch con una modelo de webcam, Palmira, octubre de 2023.

<sup>352</sup> Entrevista de Human Rights Watch con un modelo de webcam, Bogotá, octubre de 2023.

<sup>353</sup> "Enviar una solicitud". Chaturbate. [https://support.chaturbate.com/hc/en-us/requests/new?ticket\\_form\\_id=360003104812](https://support.chaturbate.com/hc/en-us/requests/new?ticket_form_id=360003104812). Consultado el 16 de noviembre de 2024.

razones de seguridad sólo podemos aceptar solicitudes de cierre desde su dirección de correo electrónico registrada."<sup>354</sup> La empresa ofrece otros métodos para que las modelos se pongan en contacto con ellos, que se detallan a continuación. BongaCams exige una dirección de correo electrónico para ponerse en contacto con el servicio de asistencia, pero no especifica si tiene que ser el correo electrónico asociado a la cuenta. Estas barreras pueden impedir que las modelos denuncien una amplia gama de abusos a las plataformas y hace que sea imposible para aquellas que no pueden acceder al correo electrónico o a sus cuentas desde fuera del estudio.

Además de investigar los canales de comunicación que están disponibles públicamente en cada una de las plataformas incluidas en este informe, Human Rights Watch preguntó a las plataformas qué canales de comunicación existen para que las modelos de estudio se pongan en contacto confidencialmente con los equipos de atención al cliente para presentar quejas, buscar asistencia o cerrar sus cuentas. Tanto BongaCams como Chaturbate proporcionaron a Human Rights Watch al menos un correo electrónico de apoyo y/o una función de chat que no requiere el uso de un correo electrónico registrado, pero no proporcionaron información sobre cómo las modelos pueden ponerse en contacto confidencialmente con los equipos de atención al cliente mientras están en el estudio para presentar quejas o buscar apoyo.

**BongaCams** indicó que las modelos pueden eliminar sus cuentas en cualquier momento a través de la configuración de su cuenta, pero no aclaró si esto sería posible para las modelos de estudio que no tienen acceso a la información de inicio de sesión de su cuenta. La política de BongaCams relativa a los procedimientos de denuncia, revisada por Human Rights Watch, explica varios posibles resultados de una denuncia, incluida la eliminación de contenidos; no está claro si BongaCams eliminaría automáticamente una cuenta si así lo solicita alguien que no ha iniciado sesión en dicha cuenta. **Chaturbate** señaló que si una modelo que se pone en contacto con ellos para solicitar asistencia "utiliza un correo electrónico no asociado a la cuenta por la que se pone en contacto con nosotros, se le pide que pase una pregunta de seguridad utilizando la [información de identificación] del emisor". También dijeron que "cualquiera puede enviar un informe completamente anónimo sobre una cuenta utilizando el enlace 'REPORTAR SALA' en la

---

<sup>354</sup> "Cierre de cuenta". Wiki LiveJasmin. <https://livejasminwiki.com/account-closure/>. Consultado el 16 de noviembre de 2024.

esquina superior derecha de cada emisión". Para las modelos cuya pantalla es reflejada y monitoreada por su estudio, esta función no es "completamente anónima" si están contactando con Chaturbate cuando están en el estudio. Stripchat dijo que tiene "múltiples botones de denuncia disponibles en cada página de la plataforma", así como un "procedimiento de denuncia mediante el cual una modelo puede ponerse en contacto discretamente con el equipo de Stripchat a través de una dirección de correo electrónico no registrada". LiveJasmin declinó responder oficialmente.

### *Respuestas de Plataformas a Modelos*

Algunas personas entrevistadas dijeron a Human Rights Watch que se habían puesto en contacto con determinadas plataformas para solicitar apoyo en relación con las siguientes cuestiones, pero que nunca habían recibido respuesta:

- Solicitar el cierre permanente de su cuenta al retirarse de un estudio;
- Solicitar la transferencia de su cuenta a una cuenta individual de modelo para poder trabajar de forma independiente;
- Denunciar a un estudio que siguió utilizando su cuenta para otra modelo después de que éste se retirara del estudio;
- Ser bloqueado de su cuenta sin explicación;
- Ser bloqueado de su cuenta tras realizar un acto que un cliente le pidió que hiciera porque se sintió coaccionado o presionado debido a la vigilancia de la dirección del estudio, los propietarios o los monitores;
- No recibir salarios impagos o fichas o créditos no canjeados de su cuenta tras retirarse de un estudio.

Las capturas de pantalla publicadas en foros internacionales de modelos webcam en agosto de 2024 muestran notificaciones en las que se informa a las modelos del motivo de su expulsión, como en el caso de una modelo que fue expulsada por estar "ausente durante mucho tiempo."<sup>355</sup> Las modelos de estudio entrevistadas en Colombia dijeron a Human Rights Watch que, como a menudo sólo tienen acceso a sus cuentas mientras están presentes en el estudio, dependen de la comunicación por correo electrónico con los equipos de asistencia de la plataforma en sus dispositivos personales (mientras están

---

<sup>355</sup> "Cuenta de Chaturbate prohibida". AmberCutie. 6 de agosto de 2024. <https://www.ambercutie.com/forums/threads/chaturbate-account-banned.52805/>. Consultado el 20 de octubre de 2024.

fuera del estudio) para resolver este tipo de problemas y a menudo no pueden ver notificaciones como las publicadas en foros por modelos independientes.

Human Rights Watch habló con una mujer de 37 años en Bogotá que se puso en contacto con una plataforma en relación con un abuso de derechos laborales. Fue una de las pocas modelos que recibió una respuesta, pero afirma que no le ofrecieron ningún tipo de apoyo:

Una vez, el estudio no me pagó. Dijeron que no habíamos recibido sus fichas [de la plataforma]. Me quejé a [la plataforma] desde otra cuenta [utilizando un computador diferente, para que el estudio no viera la queja] y [la plataforma] confirmó que habían pagado al estudio pero no podían hacer nada al respecto porque no sabían cuál era la relación laboral entre el estudio y yo. Ahora sé que no pasa nada si te quejas.

La mayoría de las modelos entrevistadas no firmaron ni obtuvieron una copia de sus contratos escritos. Esto no les impide tener un contrato en virtud de la legislación laboral colombiana, ya que un acuerdo verbal constituye un contrato en virtud de la legislación laboral si se cumplen los requisitos establecidos por la legislación colombiana y la Corte Constitucional. Las empresas internacionales que operan en Colombia también tienen la responsabilidad de respetar los derechos humanos y de prevenir, mitigar y remediar los abusos a los que puedan contribuir sus operaciones.

### *Impacto de una respuesta inadecuada y de la falta de canales de comunicación seguros*

El impacto combinado de la falta de respuestas de las plataformas, la vigilancia que se vive en los estudios y la falta de canales seguros y privados que las modelos puedan utilizar para ponerse en contacto con las plataformas ha hecho que las modelos no se sientan seguras de poder ponerse en contacto con las plataformas. Las personas entrevistadas dijeron a Human Rights Watch que habían querido ponerse en contacto con las plataformas para hablar de los siguientes abusos y problemas, pero no lo hicieron debido a las razones mencionadas:

- Personas que pueden haber sido niñas, niños o adolescentes trabajando en su estudio, a veces de forma repetida;
- Peticiones de clientes específicos para actuar como niñas, niños o adolescentes durante la sesión;

- Brotes de infecciones, sarpullidos, enfermedades e infestaciones de insectos, que a veces inhibían su capacidad de trabajar.

## Herramientas de traducción y posibles violaciones del consentimiento

La interpretación y la traducción entre modelos y clientes realizadas por la dirección o los monitores de los estudios pueden contribuir a abusos del consentimiento, a la explotación sexual y a la coacción. Ninguna de las plataformas analizadas por Human Rights Watch proporciona directrices sobre las circunstancias específicas en las que los monitores pueden ayudar a las modelos traduciendo para ellas las comunicaciones con los clientes, ni prohibiciones específicas a los monitores de manera que no puedan consentir a nombre de la modelo a que ella realice actos concretos. Según informaron las modelos webcam entrevistadas para este informe, los monitores de algunos estudios colombianos consienten a actos sexuales o actuaciones específicas en nombre de las modelos, antes de que la modelo tenga la oportunidad de dar su consentimiento o, en algunos casos, violando directamente su consentimiento.

Las plataformas webcam tienen la responsabilidad de abordar la coacción o presión que sufren las modelos por parte de los estudios para realizar actos sexuales con los que no se sienten cómodas y de mejorar su capacidad para dar, denegar y rescindir el consentimiento informado. Human Rights Watch informó a las plataformas que nuestra investigación había identificado varios casos en los que la dirección y los monitores de los estudios habían consentido a actos sexuales en nombre de una modelo. Preguntamos a las plataformas sobre las políticas y procedimientos específicos que tenían en vigor para prevenir esta forma de abuso. Tanto BongaCams como Chaturbate remitieron a Human Rights Watch a sus respectivas políticas, previamente referenciadas, que prohíben la explotación sexual y la supervisión de actuaciones no consentidas. Ninguna de las plataformas que respondieron proporcionó políticas o protocolos específicos sobre el tema de los monitores que hablan con los clientes y consienten a actos en nombre de las modelos.

Algunas modelos entrevistadas por Human Rights Watch sugirieron que las plataformas integrasen en ellas interpretación y traducción de voz, video y texto de calidad y en tiempo real. Aunque depender de las herramientas de traducción automática podría aumentar los riesgos relacionados con una traducción defectuosa, contenidos censurados o

interpretaciones erróneas, algunos modelos consideraron que también podría eliminar la supuesta necesidad de que los monitores actúen como intérpretes y traductores, alterando así drásticamente la dinámica de poder entre modelos, monitores y clientes.

Human Rights Watch también preguntó a las plataformas sobre las medidas que estaban adoptando para utilizar la tecnología disponible a fin de proporcionar una traducción accesible y de alta calidad al y desde el español en diversas salas de chat privadas y públicas para garantizar que modelos y clientes puedan hablar directamente entre sí a fin de dar su consentimiento a determinadas solicitudes. **BongaCams** informó que dispone de funciones de traducción integradas que las modelos pueden utilizar cuando hablan con los clientes y proporcionó a Human Rights Watch capturas de pantalla de cómo opera esta función. **Chaturbate** dijo que tiene "una página de aplicaciones y bots en la que los miembros creativos de la comunidad pueden poner a disposición de sus usuarios aplicaciones y bots independientes en sus emisiones, incluidas varias aplicaciones de traducción". Estos servicios de traducción, según la declaración de Chaturbate, no parecen estar disponibles para las modelos de estudio. Stripchat no proporcionó a Human Rights Watch información al respecto.

Las plataformas deberían trabajar directamente con las modelos y las organizaciones de modelos para desarrollar estrategias seguras mediante las cuales los trabajadores puedan comunicarse y negociar directamente con los clientes, con los que actualmente no pueden hacerlo a menos que hablen el mismo idioma y discutan en detalle lo que están dispuestos a hacer y lo que no sin dañar la relación. También deberían prohibir explícitamente a la dirección y a los monitores de los estudios que consientan cualquier acto a nombre de las modelos.

# Normas jurídicas internacionales

## Trabajadores de la economía informal

En 1993, la Conferencia Internacional de Estadísticos del Trabajo, auspiciada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), elaboró unas directrices que definían el "empleo informal" como el trabajo por cuenta propia o el empleo asalariado que "no está registrado, regulado ni protegido por los marcos legales o normativos existentes". Las directrices estipulaban además que "los trabajadores informales no tienen contratos de trabajo seguros, prestaciones laborales, protección social ni representación de los trabajadores."<sup>356</sup>

Según la OIT, en el mundo hay casi 2.000 millones de trabajadores en empleos informales, lo que representa el 60 por ciento de las personas trabajadoras del mundo.<sup>357</sup> Colombia tiene "uno de los niveles más altos de pobreza, desigualdad de ingresos e informalidad del mercado laboral de América Latina".<sup>358</sup> En 2022, el empleo informal en Colombia representaba el 60 por ciento del empleo total del país.<sup>359</sup> Esta elevada tasa de empleo informal expone a la mayoría de las trabajadoras de Colombia a lo que la OIT denomina "malas condiciones laborales y falta de derechos en el trabajo."<sup>360</sup>

El concepto más amplio de "economía informal" engloba el empleo informal, según la OIT. Incluye todas las actividades económicas que "en la ley o en la práctica... no están cubiertas o están insuficientemente cubiertas por acuerdos formales" y "progresan" en los

---

<sup>356</sup> Organización Internacional del Trabajo, "Resolution concerning statistics of employment in the informal sector, adopted by the Fifteenth International Conference of Labour Statisticians."

<sup>357</sup> "La economía informal emplea más de 60 por ciento de la población activa en el mundo, según la OIT", comunicado de prensa de la OIT, 30 de abril de 2018, <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-econom%C3%ADa-informal-emplea-m%C3%A1s-de-60-por-ciento-de-la-poblaci%C3%B3n-activa-en>

<sup>358</sup> Comité de Examen de la Organización para la Economía y el Desarrollo, Estudios Económicos de la OCDE, 2022, Ebook, [https://www.oecd-ilibrary.org/sites/o4bf9377-en/index.html?itemId=/content/publication/o4bf9377-en&\\_csp\\_=5eb342b3cfea8eeef43f9473329cfc5a&itemIGO=oecd&itemContentType=book](https://www.oecd-ilibrary.org/sites/o4bf9377-en/index.html?itemId=/content/publication/o4bf9377-en&_csp_=5eb342b3cfea8eeef43f9473329cfc5a&itemIGO=oecd&itemContentType=book) (consultado el 11 de octubre de 2024).

<sup>359</sup> Ibid.

<sup>360</sup> "Hacia la formalización: cómo una norma de la OIT ayuda a salir de la economía informal", 23 de junio de 2015, <https://www.ilo.org/es/resource/article/hacia-la-formalizacion-como-una-norma-de-la-oit-ayuda-salir-de-la-economia> (consultado el 11 de octubre de 2024).

contextos de desempleo, pobreza y trabajo precario.<sup>361</sup> La OIT ha afirmado que "la situación se agrava [aún más] en situaciones frágiles y afectadas por conflictos, en las que no existe otra alternativa que operar en la economía informal para asegurarse el sustento."<sup>362</sup>

En junio de 2015, la Conferencia Internacional del Trabajo (CIT) adoptó la Recomendación sobre la transición de la economía informal a la formal, 2015 (núm. 204).<sup>363</sup> Por primera vez, esta ofrecía orientación a los estados miembros de la OIT sobre este tema. No nombra explícitamente a las personas trabajadoras sexuales, pero insta a los Estados miembros a:

Prestar especial atención a aquellos que son especialmente vulnerables a los déficits más graves de trabajo decente en la economía informal, incluidos, entre otros, las mujeres, los jóvenes, los migrantes, las personas mayores, los pueblos indígenas y tribales, las personas que viven con el VIH o están afectadas por el VIH o el SIDA, las personas con discapacidad, los trabajadores domésticos y los agricultores de subsistencia.<sup>364</sup>

Además, pide a los Estados que "extiendan progresivamente, en la ley y en la práctica, a todos los trabajadores de la economía informal, la seguridad social, la protección de la maternidad, unas condiciones de trabajo dignas y un salario mínimo."<sup>365</sup>

### *Violencia y acoso en la economía informal*

El Convenio No. 190 de la OIT sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, adoptado en 2019, establece normas jurídicas internacionales para prevenir y

---

<sup>361</sup> "Economía informal", OIT Consultado el 19 de agosto de 2024. <https://www.ilo.org/projects-and-partnerships/projects/partnership-improving-prospects-forcibly-displaced-persons-and-host/themes/informal-economy#:~:text=The%20informal%20economy%20refers%20to,gender%20inequality%20and%20precarious%20work>.

<sup>362</sup> "Asociación para mejorar las perspectivas de los desplazados forzosos y las comunidades de acogida (PROSPECTS)", consultado el 11 de octubre de 2024) <https://www.ilo.org/projects-and-partnerships/projects/partnership-improving-prospects-forcibly-displaced-persons-and-host>.

<sup>363</sup> Organización Internacional del Trabajo, Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, núm. 204, (104<sup>th</sup> Sesión, 2015).

<sup>364</sup> Organización Internacional del Trabajo, Recomendación sobre la transición de la economía informal a la economía formal, núm. 204, (104<sup>th</sup> Sesión, 2015).

<sup>365</sup> Ibid.

responder a la violencia y el acoso en el mundo del trabajo.<sup>366</sup> Fundamentalmente, se aplica tanto al sector informal como al formal. El C190 exige a los gobiernos que promulguen leyes que obliguen a los empleadores a mantener políticas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo,<sup>367</sup> así como leyes nacionales exhaustivas que aborden medidas de prevención,<sup>368</sup> mecanismos de denuncia,<sup>369</sup> supervisión, aplicación y apoyo a las sobrevivientes.<sup>370</sup> El tratado cubre a los trabajadores, aprendices, ex empleados, personas buscando trabajo y postulando a empleos.<sup>371</sup>

Colombia no ha ratificado el Convenio No. 190 de la OIT, pero las trabajadoras y trabajadores de estudios que hablaron con Human Rights Watch describieron condiciones de trabajo que violan su derecho a un lugar de trabajo libre de violencia y acoso, incluida la violencia y el acoso por razón de género, durante la contratación, la formación y al finalizar la relación laboral. Sus experiencias dejan clara la importancia única de esta Convención para validar, visibilizar y poner fin a la violencia y la discriminación en la economía informal, especialmente para las personas que trabajan en formas de trabajo tradicionalmente feminizadas. Al ratificar y tomar medidas significativas para aplicar la C190, Colombia enviaría un mensaje contundente y empezaría a tomar medidas para acabar con la violencia documentada en este informe.

## Condiciones de trabajo seguras y saludables

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) y el Convenio n° 155 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el protocolo que lo acompaña, reafirman los derechos humanos de los trabajadores a disfrutar de unas condiciones de trabajo seguras y saludables.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, ampliamente aceptada como reflejo del derecho internacional consuetudinario, establece que toda persona tiene derecho al

---

<sup>366</sup> Convenio núm. 190 de la OIT, Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo (Entrada en vigor: 25 jun 2021). Adopción: Ginebra, 108ª reunión de la CIT, 21 de junio de 2019.

<sup>367</sup> C190, art. 9.

<sup>368</sup> C190, art. 8 y 9.

<sup>369</sup> C190, art. 10.

<sup>370</sup> C190, art. 4 y 10.

<sup>371</sup> C190, art. 2.

descanso y al disfrute del tiempo libre, incluida limitaciones razonables al número de horas de trabajo y vacaciones periódicas pagadas, así como el derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria que le asegure "una existencia conforme a la dignidad humana."<sup>372</sup> Del mismo modo, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC) garantiza "el derecho de toda persona al goce de condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias que le aseguren... la seguridad y la higiene en el trabajo".<sup>373</sup>

El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CESCR), que proporciona una guía con autoridad sobre las obligaciones de los Estados Partes del PIDESC, ha aclarado aún más el alcance de las obligaciones de los Estados Partes de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, incluso en su Observación General 14 sobre el derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud<sup>374</sup> y la Observación General 23 sobre el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias.<sup>375</sup> El CESCR también afirmó en su Observación General 24 que los deberes de los Estados se extienden a la prevención y protección contra los abusos de los derechos humanos cometidos por empresas y agentes no estatales y pueden incluir o exigir una regulación eficaz de sus actividades.<sup>376</sup>

Al haber ratificado el PIDESC en 1969, el gobierno de Colombia está obligado por el tratado a proporcionar niveles esenciales mínimos de cada uno de los derechos enumerados en el tratado y a dedicar el máximo de los recursos de que disponga a su realización.<sup>377</sup> El CESCR también considera la no aplicación de las leyes nacionales pertinentes, incluidas las normas de salud y seguridad en el trabajo, como una posible violación de las obligaciones del Estado hacia la realización del derecho al más alto nivel posible de salud física y mental.<sup>378</sup>

---

<sup>372</sup> DUDH, arts. 23 y 24.

<sup>373</sup> PIDESC, art. 7.

<sup>374</sup> CESCR, Observación General n.º 14: El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud (art. 4) , Adoptada en la 22<sup>nd</sup> Sesión del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/4, 11 de agosto de 2000.

<sup>375</sup> CESCR, Observación General n.º 23: El derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias (art. 7(b)), Adoptada en la 57<sup>th</sup> Sesión del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, E/C.12/GC/23, 27 de abril de 2016.

<sup>376</sup> Observación general n.º 24 del CESCR: Obligaciones de los Estados en virtud del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en el contexto de las actividades empresariales, párrs. 18, 19, 22 y 38, E/C.12/GC/24, 10 de agosto de 2017.

<sup>377</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), adoptado el 16 de diciembre de 1966, A.G. Res. 2200A (XXI), 21 U.N. GAOR Supp. (No. 16) en 52, U.N. Doc. A/6316 (1966), 99 U.N.T.S. 171, en vigor desde el 23 de marzo de 1976, ratificado por Colombia el 29 de octubre de 1969, art. 1. 2.

<sup>378</sup> Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación general n.º 14, art. 49.

Colombia no es parte del Convenio n° 155 de la OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores (1981) ni del Convenio n° 161 de la OIT sobre servicios de salud en el trabajo (1985). Sin embargo, estos convenios son reconocidos como una declaración de buenas prácticas internacionales relacionadas con los derechos de los trabajadores a la salud ocupacional. El Convenio n° 155 de la OIT insta a los Estados a "prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, estén relacionados con éste o se produzcan durante el mismo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonablemente factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente laboral".<sup>379</sup> El Convenio n° 161 de la OIT insta igualmente a los Estados a identificar los peligros para la salud en el lugar de trabajo y a desarrollar progresivamente servicios de salud ocupacional para todos los trabajadores, "que faciliten una salud física y mental óptima en relación con el trabajo."<sup>380</sup> El Convenio n° 155 de la OIT también reconoce que "[l]a aplicación de las leyes y reglamentos relativos a la seguridad y salud en el trabajo y al medio ambiente laboral deberá garantizarse mediante un sistema de inspección adecuado y apropiado [que] prevea sanciones adecuadas".<sup>381</sup>

Desde 2022, la OIT ha incluido "un entorno de trabajo seguro y saludable" en su marco de principios y derechos fundamentales en el trabajo, que los Estados miembros tienen la obligación de "respetar, promover y hacer realidad de buena fe."<sup>382</sup> El saneamiento y la higiene son componentes críticos de la salud y la seguridad en el trabajo. En 2022, la Conferencia Internacional del Trabajo designó como convenios fundamentales el Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (C155) y el Convenio sobre el marco

---

<sup>379</sup> Convenio n° 155 de la OIT, Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, adoptado el 22 de junio de 1981, en vigor desde el 11 de agosto de 1983, [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_instrument\\_id:312300](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_instrument_id:312300) (consultado el 25 de agosto de 2019), art. 4(2). 4(2).

<sup>380</sup> Convenio núm. 161 de la OIT, Convenio sobre los servicios de salud en el trabajo, adoptado el 25 de junio de 1985, que entró en vigor el 17 de febrero de 1988, [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C161](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C161) (consultado el 25 de agosto de 2019), arts. 1(a), 3(1), 5(a).

<sup>381</sup> Convenio núm. 155 de la OIT, art. 9(1)-(2); véase también el Protocolo P.155 de la OIT, Protocolo de 2002 relativo al Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981, 9 de febrero de 2005, [https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:P155](https://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:P155), arts. 6, 7.

<sup>382</sup> La Declaración relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de 1998 se aplica a los Estados miembros de la OIT como "principios" que deben realizar aunque no hayan ratificado los convenios de los que se extraen los principios. Conferencia Internacional del Trabajo, Declaración de la OIT, 86ª reunión, Ginebra, 18 de junio de 1998; Organización Internacional del Trabajo, *Un entorno de trabajo seguro y saludable es un principio y un derecho fundamental en el trabajo* (Ginebra: OIT, 2022), [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---lab\\_admin/documents/publication/wcms\\_850673.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_850673.pdf).

promocional para la seguridad y salud de los trabajadores, 2006 (C187).<sup>383</sup> Los miembros tienen ahora la obligación de proteger el derecho a un entorno laboral seguro y saludable independientemente de si han ratificado el C155 y el C187.<sup>384</sup> Colombia no ha ratificado ninguno de los dos, pero es Estado miembro de la OIT.<sup>385</sup>

El Convenio de la OIT sobre los servicios de salud en el trabajo de 1985 (C161), que Colombia ratificó en 2001, también exige que los miembros trabajen para desarrollar de forma continua y "progresiva":

servicios de salud en el trabajo para todos los trabajadores, incluidos los del sector público y los miembros de las cooperativas de producción, en todas las ramas de actividad económica y en todas las empresas. Las disposiciones adoptadas deberían ser adecuadas y apropiadas a los riesgos específicos que prevalecen en las empresas.<sup>386</sup>

El C161 le entrega a los servicios de salud laboral de los Estados la responsabilidad de supervisar y apoyar la mejora continua de los factores determinantes de la salud en el lugar de trabajo, entre los que se incluyen el saneamiento<sup>387</sup>, la higiene<sup>388</sup>, y las posibles enfermedades profesionales.<sup>389</sup> También incluye obligaciones relacionadas con los riesgos derivados de los peligros para la salud, el diseño del espacio físico,<sup>390</sup> el estado de los equipos de trabajo,<sup>391</sup> la ergonomía,<sup>392</sup> los primeros auxilios,<sup>393</sup> y los servicios de emergencia.<sup>394</sup>

---

<sup>383</sup> Ibid. en 3.

<sup>384</sup> Organización Internacional del Trabajo, *Un entorno de trabajo seguro y saludable es un principio y un derecho fundamental en el trabajo* (Ginebra: OIT, 2022), [https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---lab\\_admin/documents/publication/wcms\\_850673.pdf](https://ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---lab_admin/documents/publication/wcms_850673.pdf).

<sup>385</sup> Colombia es miembro de la OIT desde el 28 de junio de 1919.

<sup>386</sup> Convenio No. 161 de la OIT sobre los servicios de salud en el trabajo, adoptado el 25 de junio de 1985, art. 3, [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100\\_INSTRUMENT\\_ID:312306:NO](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO:12100:P12100_INSTRUMENT_ID:312306:NO).

<sup>387</sup> Ibid. en 5(b).

<sup>388</sup> Ibid. en 5(e).

<sup>389</sup> Ibid. en 5(k).

<sup>390</sup> Ibid. en 5(c).

<sup>391</sup> Ibid. en 5(c)-(e).

<sup>392</sup> Ibid en 5(e).

<sup>393</sup> Ibid. en 5(j).

<sup>394</sup> Ibid.

### *Derecho al saneamiento*

La forma en que una persona es capaz de gestionar las funciones corporales de la micción, la defecación y la menstruación es central a la dignidad humana. La falta de un saneamiento adecuado no sólo es una ofensa a la dignidad de una persona, sino que también pone en peligro su derecho a unas condiciones de trabajo seguras y saludables y al más alto nivel posible de salud. Aunque no se menciona explícitamente en el PIDESC, el derecho al saneamiento se deriva del derecho a un nivel de vida adecuado.<sup>395</sup> La Resolución 70/169 de la Asamblea General de las Naciones Unidas establece que el derecho al saneamiento da derecho a toda persona "a tener acceso físico y asequible a servicios de saneamiento, *en todas las esferas de la vida*, que sean seguros, higiénicos y aceptables social y culturalmente y que proporcionen privacidad y garanticen la dignidad".<sup>396</sup> El Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (CDESC) ha reafirmado que el derecho al saneamiento es un componente esencial del derecho a un nivel de vida adecuado, y "está íntegramente relacionado, entre otros derechos del Pacto, con el derecho a la salud".<sup>397</sup>

En el lugar de trabajo, el acceso a instalaciones adecuadas de agua y saneamiento son componentes necesarios del derecho a unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Sin agua potable, instalaciones sanitarias adecuadas y los materiales e información necesarios para promover una buena higiene, no se puede cumplir el derecho a la salud y la seguridad en el trabajo.<sup>398</sup>

La existencia y adecuación de agua y saneamiento tiene una importancia específica para las trabajadoras que deben gestionar la menstruación. Las mujeres y las niñas encuentran dificultades para gestionar la higiene durante la menstruación cuando no existe un entorno propicio para ello; por ejemplo, si carecen de acceso al agua, al saneamiento o a la atención sanitaria. El CDESC ha aclarado específicamente que las instalaciones de

---

<sup>395</sup> Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (PIDESC), A.G. res. 2200A (XXI), 21 U.N. GAOR Supp. (No. 16) en 49, U.N. Doc. A/6316 (1966), 993 U.N.T.S. 3, *entró en vigor* el 3 de enero de 1976. El PIDESC ha sido ratificado por 165 países. Véase, por ejemplo, Asamblea General de la ONU, "El derecho humano al agua potable y el saneamiento", Resolución 68/157, U.N. Doc. A/Res/68/157\* (2013).

<sup>396</sup> Asamblea General de la ONU, "Los derechos humanos al agua potable y el saneamiento", Resolución 70/169, A/RES/70/169, párr. 2.

<sup>397</sup> Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, Declaración sobre el derecho al saneamiento, 45<sup>º</sup> período de sesiones, E/C.12/2010/1, párr. 7.

<sup>398</sup> Convenio núm. 161 de la OIT de 1985 sobre los servicios de salud en el trabajo, art. 5.

saneamiento en el lugar de trabajo deben "satisfacer las necesidades específicas de higiene de las mujeres,"<sup>399</sup> y que los Estados tienen la responsabilidad de adoptar una política nacional que garantice que las trabajadoras tengan acceso a instalaciones seguras e higiénicas.<sup>400</sup>

Como se ha descrito anteriormente, las duras condiciones de trabajo y las largas jornadas sin descansos pueden limitar el acceso de las trabajadoras a instalaciones sanitarias adecuadas, socavando su derecho al saneamiento. Estas condiciones, a su vez, pueden dejar a las trabajadoras sin más opción que no cambiarse el material menstrual con suficiente frecuencia, lo que aumenta el riesgo de infecciones vaginales u otros resultados negativos para la salud.

### *Normas sobre factores humanos / ergonomía (HFE)*

Los trabajadores que hablaron con Human Rights Watch subrayaron reiteradamente que, aunque habían consentido en trabajar en un estudio, los largos periodos de tiempo que se les exigía utilizar dispositivos vibratorios no sólo constituían una violación de su consentimiento, sino que también eran físicamente traumatizantes. Las trabajadoras informaron que, además de provocar infecciones tras turnos de hasta 24 horas, la propia vibración resultaba dolorosa.

Los riesgos relacionados con la exposición de trabajadores a objetos que vibran no son exclusivos del trabajo sexual y la OIT ha elaborado directrices relacionadas con "la duración de la exposición a las vibraciones transmitidas al cuerpo entero y a las vibraciones transmitidas al sistema mano-brazo".<sup>401</sup> En el caso de las modelos webcam, el riesgo de esta exposición se manifiesta en la imposibilidad de ir al baño, meses de incapacidad para trabajar debido a lesiones en el colon e impactos negativos en sus relaciones personales y su intimidad.

---

<sup>399</sup> Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación general n.º 23 sobre el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, U.N. Doc E/C.12/GC/23 para. 30, (2016).

<sup>400</sup> Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, Observación General n.º 23 sobre el derecho a condiciones de trabajo equitativas y satisfactorias, Doc. de la ONU E/C.12/GC/23 párr. 25, (2016).

<sup>401</sup> Principios y directrices de la OIT para el diseño y la gestión de sistemas de trabajo basados en los factores humanos y la ergonomía (HFE), (art. 4.2.2) Oficina Internacional del Trabajo (OIT) y Asociación Internacional de Ergonomía (AIE), 2021. [https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed\\_dialogue/@lab\\_admin/documents/publication/wcms\\_826596.pdf](https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@lab_admin/documents/publication/wcms_826596.pdf).

Los "Principios y directrices para el diseño y la gestión de los sistemas de trabajo basados en los factores humanos y la ergonomía (HFE)" de 2021 de la OIT y la Asociación Internacional de Ergonomía (AIE) afirman que "las capacidades y limitaciones físicas humanas deben tenerse en cuenta en el diseño" de los sistemas de trabajo y las responsabilidades de los trabajadores.<sup>402</sup> Estas directrices incluyen estrategias para tener en cuenta "las capacidades y limitaciones físicas en todas las industrias y ocupaciones", entre ellas:

- (1) Adaptar la tarea laboral a las capacidades y objetivos humanos, no sólo el ser humano a la tarea.
- (2) Minimizar las exposiciones físicas concurrentes, de larga duración y/o de gran magnitud (fuerza, repetición, postura incómoda/estática, compresión mecánica, vibración). Específicamente:
  - a. Reducir al mínimo la duración de la exposición a las vibraciones transmitidas al cuerpo entero y a las vibraciones transmitidas al sistema mano-brazo (WBV y HAV).
  - b. Garantizar que los ciclos de recuperación trabajo/descanso dentro de un turno de trabajo minimicen la fatiga.
  - c. Reducir las cargas estáticas y las posturas físicamente estresantes.
  - d. Reducir al mínimo los requisitos de fuerza máxima y el porcentaje de tiempo dedicado al esfuerzo de fuerza.
- (3) Diseñar sistemas de trabajo que se adapten a una amplia gama de tamaños físicos y diferencias individuales de los trabajadores.<sup>403</sup>

Aunque no parecen existir datos en toda la industria sobre el impacto de los trastornos musculoesqueléticos o los traumatismos acumulativos para las modelos webcam, varias personas entrevistadas informaron haber desarrollado túnel carpiano como consecuencia de su trabajo. Las investigaciones de otras industrias demuestran que "dado que los traumatismos acumulativos dañan partes internas del cuerpo – músculos, tendones,

---

<sup>402</sup> Ibid. en 4.2.2.

<sup>403</sup> Ibid. en 4.2.2.

huesos y nervios – pueden no ser inmediatamente aparentes y a menudo no se tratan hasta que el daño es permanente e incapacitante."<sup>404</sup>

## Horas y turnos

La regulación de las horas de trabajo fue el núcleo del primer convenio de la OIT, el Convenio de la OIT sobre las horas de trabajo (industria), 1919 (nº 1), que estableció la norma general de 48 horas regulares de trabajo a la semana, con un máximo de 8 horas al día. El convenio, que Colombia ratificó en 1993, aborda específicamente la flexibilidad que puede exigirse a los trabajadores por turnos, estableciendo lo siguiente:

cuando se emplee a personas por turnos, se permitirá emplear a personas más de ocho horas por día y cuarenta y ocho horas por semana, si el promedio de horas durante un período de tres semanas o menos no excede de ocho por día y cuarenta y ocho por semana.<sup>405</sup>

## Vivienda proporcionada por el empleador

El derecho de los trabajadores a una vivienda adecuada está ampliamente reconocido como un elemento central de los derechos laborales. La Declaración de Filadelfia de la OIT, que se anexó formalmente a la Constitución de la OIT en 1944, establece: "La Conferencia reconoce la solemne obligación de la Organización Internacional del Trabajo de promover entre las naciones del mundo programas que logren: ... la provisión de nutrición adecuada, vivienda e instalaciones para la recreación y la cultura."<sup>406</sup>

La Recomendación de la OIT sobre la vivienda de los trabajadores de 1961 (R115) establece que "en general, no es deseable que los empleadores proporcionen directamente vivienda a sus trabajadores", excepto en circunstancias específicas como cuando el trabajo se realiza a grandes distancias de los centros de población o en los casos en los que se

---

<sup>404</sup> Human Rights Watch, *When We're Dead and Buried, Our Bones Will Keep Hurting: Workers' Rights Under Threat in US Meat and Poultry Plants*, 4 de septiembre de 2019. [https://www.hrw.org/sites/default/files/report\\_pdf/us0919\\_web.pdf](https://www.hrw.org/sites/default/files/report_pdf/us0919_web.pdf).

<sup>405</sup> Convenio nº 1 de la OIT, Convenio sobre las horas de trabajo (industria), adoptado el 28 de noviembre de 1919, entró en vigor el 13 de junio de 1921, [https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100\\_ILO\\_CODE:C001](https://normlex.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:C001) (consultado el 11 de julio de 2024)

<sup>406</sup> Declaración, art. 3(c).

requiere que los trabajadores estén disponibles con poca antelación. Cuando el alojamiento es proporcionado por un empleador, el R115 establece específicamente que:

- (3)(a) deben reconocerse los derechos humanos fundamentales de los trabajadores, en particular la libertad de asociación;
- (b) la legislación y las costumbres nacionales deberían respetarse plenamente al poner fin al arrendamiento o la ocupación de dichas viviendas al término de los contratos de trabajo de los trabajadores; y
- (c) Los alquileres cobrados deben ser conformes al principio enunciado en el apartado 4 anterior y, en cualquier caso, no deben incluir un beneficio especulativo.
- (4) La provisión por parte de los empresarios de alojamiento y servicios comunales como pago por el trabajo debería prohibirse o regularse en la medida necesaria para proteger los intereses de los trabajadores.<sup>407</sup>

Según la R115, las autoridades deben redactar normas detalladas en materia de vivienda a las que deberán atenerse los empresarios a la hora de proporcionar vivienda a sus empleados.<sup>408</sup> La Recomendación también insta a los Estados miembros a seguir una serie de Sugerencias relativas a los métodos de aplicación de la Recomendación. Las sugerencias incluyen las siguientes normas de alojamiento, que son especialmente relevantes para los estudios de webcam:

- espacio mínimo por persona en términos de superficie, volumen cúbico y tamaño y número de habitaciones;
- suministro de agua potable suficiente para usos personales y domésticos;
- sistemas adecuados de alcantarillado y eliminación de basuras;
- Protección contra el calor, el frío, la humedad, el ruido y el fuego;
- protección contra los insectos portadores de enfermedades;
- instalaciones sanitarias y de lavado adecuadas;
- instalaciones de cocina y almacenamiento;
- iluminación natural y artificial;
- un grado mínimo de privacidad;<sup>409</sup>

---

<sup>407</sup> Recomendación de la OIT relativa a la vivienda de los trabajadores, 28 de junio de 1968, OIT n<sup>o</sup> R115, art. 12(3)-(4).

<sup>408</sup> OIT R115, art. 19.

<sup>409</sup> OIT R155, Sugerencias relativas a los métodos de aplicación, arts. 7(a)-(f).

- una cama separada para cada trabajador; y
- zonas comunes de comedor y recreo.<sup>410</sup>

## Derecho a la privacidad

El artículo 17 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos afirma el derecho de toda persona contra "la injerencia arbitraria o ilegal en [su] vida privada".<sup>411</sup> El Comité de Derechos Humanos de la ONU, el órgano encargado de supervisar la aplicación del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, ha considerado que el artículo 17 establece "el derecho a saber de forma inteligible si se almacenan datos personales en archivos de datos automatizados y, en caso afirmativo, cuáles son, y con qué fines".<sup>412</sup>

La resolución de 2019 del Consejo de Derechos Humanos de la ONU sobre el derecho a la privacidad en la era digital exhorta específicamente a las empresas a establecer transparencia y políticas que permitan el consentimiento informado de los usuarios en relación con sus datos; a aplicar salvaguardias para garantizar que los datos se procesan legalmente; a garantizar que las personas tengan acceso a sus datos y la posibilidad de eliminarlos si se obtuvieron ilegalmente; a garantizar que el respeto de la privacidad y otros derechos humanos "se incorpora en el diseño, el funcionamiento, la evaluación y la regulación de la toma de decisiones automatizada y las tecnologías de aprendizaje automático, y a proporcionar compensación por los abusos de los derechos humanos... a los que hayan contribuido"; y a establecer salvaguardias para prevenir o mitigar los

---

<sup>410</sup> OIT R155, Sugerencias relativas a los métodos de aplicación, arts. 8(a), (f)

<sup>411</sup> Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (PIDCP), adoptado el 16 de diciembre de 1966, A.G. Res. 2200A (XXI), 21 U.N. GAOR Supp. (No. 16) en 52, U.N. Doc. A/6316 (1966), 999 U.N.T.S. 171, en vigor desde el 23 de marzo de 1976, art. 17

<sup>412</sup> "La recopilación y el registro de información personal en computadoras, bancos de datos y otros dispositivos, tanto por las autoridades públicas como por las particulares o entidades privadas, deben estar reglamentados por la ley. Los Estados deben adoptar medidas eficaces para velar por que la información relativa a la vida privada de una persona no caiga en manos de

personas no autorizadas por ley para recibirla, elaborarla y emplearla y por que nunca se la utilice para fines incompatibles con el Pacto. Para que la protección de la vida privada sea lo más eficaz posible, toda persona debe tener el derecho de verificar si hay datos personales suyos almacenados en archivos automáticos de datos y, en caso afirmativo, de obtener información

inteligible sobre cuáles son esos datos y con qué fin se han almacenado. Asimismo, toda persona debe poder verificar qué autoridades públicas o qué particulares u organismos privados controlan o pueden controlar esos archivos. Si esos archivos contienen datos personales incorrectos o se han compilado o elaborado en contravención de las disposiciones legales, toda persona debe tener

derecho a pedir su rectificación o eliminación." Comité de Derechos Humanos de la ONU, Observación General nº 16:

Artículo 17, UN Doc. HRI/GEN/1/Rev.9, 30 de agosto de 2018, párrafo 10.

<https://www.refworld.org/legal/general/hrc/1988/en/27539>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

impactos adversos sobre los derechos humanos mediante cláusulas contractuales, e informar con prontitud a los organismos de supervisión nacionales, regionales o internacionales pertinentes de los abusos o violaciones.<sup>413</sup>

En 1997, la OIT creó un Repertorio de recomendaciones prácticas relacionadas específicamente con la protección de los datos personales de los trabajadores, afirmando que "las nuevas formas de recopilación y tratamiento de datos entrañan algunos riesgos nuevos para los trabajadores."<sup>414</sup> El código especifica que los trabajadores tienen "derecho a examinar y obtener una copia de cualquier registro" y exige limitar el acceso de los empresarios a dichos datos a "fines conocidos por ellos [los trabajadores] e inequívocamente definidos antes de su recolección."<sup>415</sup>

## Explotación sexual

No existen definiciones consensuadas de "explotación", "explotación sexual" ni "explotación de la prostitución" en el derecho internacional. La explotación sexual se confunde con frecuencia con el trabajo sexual de una forma que perjudica los derechos tanto de las personas trabajadoras sexuales como de las personas sobrevivientes de la explotación sexual<sup>416</sup> – dos grupos que se entrecruzan pero que no son sinónimos. <sup>417</sup>

La mayor parte del desarrollo de las normas de derecho internacional en este ámbito tuvo su origen en la cooperación intergubernamental contra el tráfico de drogas o la delincuencia organizada. El Protocolo contra la Trata de Personas de 2000 se considera la norma internacional que establece las responsabilidades de los Estados en relación con la eliminación de la trata de personas. En su artículo 3 establece lo siguiente:

---

<sup>413</sup> Consejo de Derechos Humanos de la ONU, El derecho a la privacidad en la era digital, Doc. de la ONU. A/HRC/RES/42/15 (2019), párrs. 4, 8(b)-(f) <https://documents.un.org/doc/undoc/gen/g19/297/52/pdf/g1929752.pdf>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>414</sup> OIT, Protección de los datos personales de los trabajadores, Repertorio de recomendaciones prácticas, 1997, [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms\\_107797.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_107797.pdf). Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>415</sup> *Ibíd.*, p. 12.

<sup>416</sup> Benoit et al., "Prostitution Stigma."

<sup>417</sup> "Sex Work is not Sexual Exploitation", Notas informativas de la NSWP, junio de 2019, [https://www.nswp.org/sites/default/files/briefing\\_note\\_sex\\_work\\_is\\_not\\_sexual\\_exploitation\\_nswp\\_-\\_2019\\_o.pdf](https://www.nswp.org/sites/default/files/briefing_note_sex_work_is_not_sexual_exploitation_nswp_-_2019_o.pdf).

La explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos.<sup>418</sup>

El artículo 6 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) de 1979 sostiene: "Los Estados Partes tomarán todas las medidas apropiadas, incluso de carácter legislativo, para suprimir todas las formas de trata de mujeres y explotación de la prostitución de la mujer". El artículo no define la trata, la explotación ni la prostitución, como tampoco lo ha hecho la CEDAW desde entonces.<sup>419</sup> Otras referencias emitidas por organismos y expertos internacionales incluyen:

- En 2003, el Secretario General de la ONU definió la "explotación sexual" como "todo abuso real o intento de abuso de una situación de vulnerabilidad, de poder diferencial o de confianza, con fines sexuales, incluido, aunque no exclusivamente, el hecho de beneficiarse monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona".<sup>420</sup>
- La Agencia de la ONU para los Refugiados define la explotación sexual según la declaración del Secretario General de 2003, pero añade: "Incluye pero no se limita al intercambio de dinero, empleo, bienes o servicios por sexo. Incluye el sexo transaccional independientemente del estatus legal del trabajo sexual en el país. También incluye cualquier situación en la que se coaccione o se exija sexo mediante la retención o la amenaza de retención de bienes o servicios o mediante el chantaje."<sup>421</sup>

---

<sup>418</sup> Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional (Protocolo de Palermo), adoptado el 15 de noviembre de 2000, A.G. Res. 55/25, anexo II, 55 U.N. GAOR Supp. (N. 49) at art. 3, U.N. Doc. A/45/49 (Vol I), entró en vigor el 25 de diciembre de 2003.

<sup>419</sup> Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW), adoptada el 18 de diciembre de 1979, A.G. res. 34/180, 34 U.N. GAOR Supp. (No. 46) en 193, U.N. Doc. A/34/46, entrada en vigor el 3 de septiembre de 1981, art. 6, <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-elimination-all-forms-discrimination-against-women>.

<sup>420</sup> Naciones Unidas, "Secretary-General's Bulletin: Special measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse", octubre de 2003, <https://www.unhcr.org/media/secretary-generals-bulletin-special-measures-protection-sexual-exploitation-and-sexual-abuse>. Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>421</sup> Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, "Explotación y abuso sexuales (EAS)", consultado el 22 de octubre de 2024. <https://www.unhcr.org/what-we-do/how-we-work/tackling-sexual-exploitation-abuse-and-harassment/what-sexual-exploitation>.

- En 2021, la Organización Mundial de la Salud publicó *Information on Policy Directive on Protection from sexual exploitation and sexual abuse (SEA)*, utilizando también el lenguaje de 2003.<sup>422</sup>

Reconociendo la centralidad del Protocolo de 2000 y las discrepancias en muchas de estas definiciones, en 2015 la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (ONUDD) publicó un informe de 133 páginas en el que examinaba *El concepto de "explotación" en el Protocolo contra la Trata de Personas*.<sup>423</sup> En él se afirma que "la explotación no se define específicamente en el Protocolo [y] se ha hecho evidente que siguen existiendo dudas sobre ciertos aspectos de la definición [del Protocolo]."<sup>424</sup> El informe constata en varios casos que la "explotación de la prostitución" y la "explotación sexual" no se refieren al trabajo sexual consentido de adultos "en general" o "per se", sino que exigen que otra persona "se beneficie" de este trabajo.

En primer lugar, respecto a la "explotación de la prostitución", el informe constata:

Para que la prostitución en la que intervienen adultos entre dentro de la definición de trata [deben estar presentes] los tres elementos definitorios (acto, medios y finalidad). El "propósito" pertinente es la "explotación de la prostitución". **Este término no se refiere a la prostitución en sí, sino a obtener algún beneficio de la prostitución de otra persona.**<sup>425</sup>

En segundo lugar, respecto a la "explotación sexual", el informe constata:

Aunque el significado de "explotación sexual" no es fijo, un análisis contextual revela ciertos parámetros. Cuando se utiliza en el contexto del Protocolo, **este término no puede aplicarse a la prostitución en general, ya que los Estados dejaron claro que ésa no era su intención.**<sup>426</sup>

---

<sup>422</sup> OMS, "Explotación y abuso sexuales", fecha, [https://www.who.int/docs/default-source/documents/ethics/sexual-exploitation-and-abuse-pamphlet-en.pdf?sfvrsn=409b4d89\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/documents/ethics/sexual-exploitation-and-abuse-pamphlet-en.pdf?sfvrsn=409b4d89_2). Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>423</sup> ONUDD, "El concepto de "explotación" en el Protocolo contra la trata de personas", 2015, [https://www.unodc.org/documents/congress/background-information/Human\\_Trafficking/UNODC\\_2015\\_Issue\\_Paper\\_Exploitation.pdf](https://www.unodc.org/documents/congress/background-information/Human_Trafficking/UNODC_2015_Issue_Paper_Exploitation.pdf). Consultado el 22 de octubre de 2024.

<sup>424</sup> Ibid. en 15.

<sup>425</sup> Ibid. en 7.

<sup>426</sup> Ibid. en 40.

Human Rights Watch no utiliza la palabra "prostitución" debido al estigma y la ambigüedad legal que produce (véase **Terminología**). Sin embargo, las conclusiones de la ONUDD relacionadas con la "explotación sexual" y la "explotación de la prostitución" ayudan a establecer un marco para las formas en que puede producirse la explotación sexual en el contexto del trabajo sexual consentido entre adultos.<sup>427</sup>

---

<sup>427</sup> Ibid. en 7 y 40.

## Recomendaciones

### Para plataformas de webcam

#### *Políticas y protocolos para titulares de cuentas de estudio*

- Llevar a cabo la debida diligencia en materia de derechos humanos, en consulta con los modelos de los estudios, y desarrollar normas y protocolos de incumplimiento para los titulares de cuentas de los estudios;
- Exigir a los estudios que:
  - Cumplan con las normas laborales internacionales relacionadas con el tamaño de los cubículos, saneamiento, privacidad, iluminación, horarios, turnos, descansos, acceso al agua y a baños y otros asuntos de salud y seguridad en el trabajo;
  - Proporcionen a las modelos información clara en los idiomas locales sobre salarios y tipos de cambio;
  - Redacten contratos escritos en un lenguaje claro y accesible para todas las modelos;
  - Desarrollen, apliquen y exhiban políticas que prohíban a los administradores presionar a las modelos para que realicen actos sexuales específicos, incluido suplantar el consentimiento a cualquier actuación en nombre de una modelo y que dichas políticas confirmen el derecho de las modelos a negarse a peticiones de clientes sin riesgo de sanción;
    - Minimicen las exposiciones físicas simultáneas y de larga duración a la fuerza, la repetición y la vibración.
- Realizar visitas de control periódicas a todos los estudios con cuentas de estudio registradas para evaluar el cumplimiento de las normas anteriores;
- Establecer protocolos exhaustivos de incumplimiento para los estudios, incluido el posible cierre de las cuentas de los estudios que incumplan alguna de las normas anteriores, garantizando que las modelos asociadas a ese estudio puedan transferir sus cuentas a otro estudio o trabajar de forma independiente.

### *Transparencia, estructura salarial y descanso*

- Publicar los términos, acuerdos, políticas y modelos de contratos de modelos en los idiomas locales, asegurando que las modelos no necesiten traducción por parte de la dirección del estudio al momento de crear sus cuentas;
- Pagar a los trabajadores un salario digno que sea al menos equivalente al salario mínimo, independiente de la estructura salarial del establecimiento, en conformidad con las sentencias del Tribunal Constitucional que amplían las protecciones laborales a las personas trabajadoras sexuales y a las modelos webcam;<sup>428</sup>
- Establecer políticas y reformar los sistemas operativos para garantizar a los modelos un descanso adecuado durante cada turno sin castigo por parte de los estudios y sin pérdida de salarios;
- Establecer una función de "pausa" o "descanso" para que las modelos tomen descansos en cada turno y asegurar que las modelos son informadas al momento de la contratación sobre cómo utilizar esta función;
- Pagar a las modelos al menos el salario mínimo por el tiempo de descanso;
- Proporcionar directamente a las modelos información clara sobre sus derechos bajo las políticas de la plataforma a un descanso adecuado y a negarse a las solicitudes de los clientes, sin enfrentar consecuencias negativas en cuanto a su remuneración, exclusión del empleo o cualquier otra forma de represalia;
- Poner a disposición de las modelos basadas en estudios información clara, sucinta y accesible en español sobre los procesos de asignación de tráfico de páginas y desactivación de cuentas. Estas normas y políticas deben redactarse de forma clara y precisa para que los empleados basados en el estudio puedan entender hasta qué punto estas decisiones están automatizadas; el impacto que las calificaciones de los clientes y los tiempos de descanso tengan en estas decisiones; y la información de contacto para el caso de reparaciones.

---

<sup>428</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611, Sentencia, Ago. 13, 2010 *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-4.982.494, Sentencia, Nov. 30 de 2015; *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016; *Sentencia de Unificación SU-062 de 2019*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.872.661, Sentencia, 14 de febrero de 2019.

### *Reparación, reciclaje de cuentas y CSAM*

- Establecer como cuestión de política el derecho de las modelos a transferir su cuenta fuera de un estudio por cualquier motivo y eliminar las barreras técnicas que puedan prohibir a las modelos transferir sus cuentas;
- Garantizar respuestas oportunas y completas por parte de los empleados de la plataforma a las solicitudes presentadas por las modelos para cerrar o transferir su cuenta o denunciar abusos del estudio;
- Establecer vías confidenciales para que los modelos puedan acceder a reparaciones, en su propio idioma y con suficiente conocimiento del contexto local o nacional, directamente y sin tener que pasar por los estudios;
- Adoptar medidas para evitar el uso de cuentas "recicladas" en la producción de material de abuso sexual infantil (CSAM), entre otras cosas garantizando que todas las solicitudes de los modelos para suspender o cerrar sus cuentas se atiendan de manera oportuna.
- Investigar y poner fin a las asociaciones con estudios que "reciclen" cuentas.

### **Para los estudios de webcam colombianos**

#### *Transparencia, estructura salarial y descanso*

- Pagar a todas las modelos webcam un salario digno que sea al menos un salario mínimo, independientemente de la estructura salarial del establecimiento, en línea con las sentencias del Tribunal Constitucional que amplían las protecciones laborales a las personas trabajadoras sexuales y a las modelos webcam,<sup>429</sup>
- Proporcionar a todas las modelos webcam el texto en español de los términos y condiciones de todas las plataformas que se utilicen antes de crear una cuenta; asegurar que todas las modelos webcam comprenden y firman personalmente los términos y condiciones de las plataformas;
- Emitir contratos de trabajo escritos en lugar de verbales, incluyendo en estos contratos una fórmula salarial clara;

---

<sup>429</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611, Sentencia, Ago. 13, 2010 *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-4.982.494, Sentencia, Nov. 30 de 2015; *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016; *Sentencia de Unificación SU-062 de 2019*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.872.661, Sentencia, 14 de febrero de 2019.

- No desviarse de la estructura salarial o retributiva acordada en el contrato o durante el proceso de contratación, no exigir acciones fuera del ámbito del contrato ni realizar deducciones no autorizadas de los salarios;
- Proporcionar a las modelos webcam un informe semanal de sus ganancias en cada plataforma, incluidas las deducciones;
- Establecer y respetar los tiempos de descanso remunerados para las modelos durante cada turno.

### *Salud y seguridad en el trabajo*

- Desarrollar y aplicar políticas que minimicen las exposiciones físicas simultáneas y de larga duración a la fuerza, la repetición y la vibración;
- Establecer mecanismos para prevenir daños, promover la creación de grupos de apoyo mutuo entre iguales y proporcionar servicios de salud mental a cargo de profesionales para mitigar los riesgos potenciales para la salud física y mental de las modelos webcam;
- Proporcionar los recursos necesarios para llevar a cabo eficazmente las sesiones de webcam, incluyendo computadores, salas sanitarias y privadas, y presupuestos para que las modelos webcam puedan adquirir materiales relevantes para sus espectáculos;
- Garantizar la salud y la seguridad de todas las personas trabajadoras sexuales.

### *Acoso y explotación sexual*

- Difundir Códigos de Conducta que describan el alcance y los límites de las funciones del empleador y del empleado, incluidas las pautas de responsabilidad sobre el comportamiento en las zonas comunes y los espacios habitacionales, las prohibiciones de acoso laboral y sexual, incluido durante el proceso de contratación y mientras las modelos están transmitiendo;
- Establecer y difundir políticas claras que describan los derechos de las modelos webcam a rechazar cualquier solicitud y por cualquier motivo, por parte de clientes;
- Prohibir a los monitores y a la dirección del estudio que den su consentimiento en nombre de las modelos a través del chat para cualquier actuación sexual o que

presionen a las modelos para que participen en actos a los que hayan indicado que no dan su consentimiento;

- Establecer procesos claros para que las modelos webcam puedan emitir libremente quejas sobre el establecimiento sin temor a represalias;
- Prohibir, como cuestión de política, el uso de cuentas "recicladas" y cerrar las cuentas de las modelos al finalizar su contrato.

## Para el gobierno colombiano

- Para garantizar claridad jurídica, poner fin al uso del término "prostitución" en todas las políticas y comunicaciones gubernamentales y sustituirlo por un lenguaje que aclare si el texto se refiere a trabajo sexual consentido entre adultos, a la trata con fines de explotación sexual o a la trata con fines de explotación laboral;
- Abandonar el lenguaje rehabilitador en torno al trabajo sexual y las personas trabajadoras sexuales en todas las políticas y la comunicación del gobierno, garantizando una aliniación con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional en relación a las personas trabajadoras sexuales como un grupo que merece "especial protección constitucional".
- Ratificar a la brevedad el Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019 (núm. 190) conocido por su sigla C190.

## Para el Congreso de Colombia

- En conformidad con las Sentencias de la Corte Constitucional T-629 de 2010 y T-109 de 2021, aprobar legislación que refuerce el estatus laboral de las personas trabajadoras sexuales codificándolo en la ley.
- Clasificar a las personas trabajadoras sexuales y a las modelos webcam como trabajadoras sujetas, como mínimo, a las siguientes protecciones laborales: igualdad, no discriminación, integridad personal<sup>430</sup>, ausencia de abusos, libertad de movimiento, libertad de expresión<sup>431</sup>, libre elección de oficio, libre desarrollo

---

<sup>430</sup> *Sentencia T-594*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-5.596.207, Sentencia, 31 de octubre de 2016.

<sup>431</sup> *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, Sentencia, 30 de noviembre de 2015.

- de la personalidad<sup>432</sup> , trabajo<sup>433</sup> , salario mínimo, incluso en los casos en los que los empleados sólo ganen un porcentaje del total de los ingresos generados<sup>434</sup> , licencia por enfermedad y familiar remuneradas, indemnización, seguridad laboral<sup>435</sup> , seguridad social<sup>436</sup> , expectativa legítima de mantener un negocio,<sup>437</sup> fuero maternal,<sup>438</sup> condiciones de trabajo dignas y saludables,<sup>439</sup> salud.<sup>440</sup>
- Reforzar las normas de clasificación del empleo para proporcionar protecciones salariales y laborales en conformidad con la recomendación de la OIT contra las "relaciones de empleo encubiertas", en las que un empleador "trata a un individuo como si no fuera un empleado, de forma que oculta su verdadero estatus legal como empleado".

### *Para el Ministerio de Trabajo*

#### **Para la Dirección de Promoción y Protección de Derechos Fundamentales Laborales y la Subdirección de Protección Laboral**

- En conformidad con la Sentencia T-109 de 2021, adoptar "las medidas necesarias y pertinentes para salvaguardar los derechos de las mujeres que trabajan como modelos webcam en establecimientos" en virtud de las competencias de inspección, vigilancia y control del Ministerio.
- Desarrollar y elaborar directrices que diferencien el trabajo sexual legal de la inducción a la prostitución, la explotación sexual y la trata de personas;

---

<sup>432</sup> Constitución Política, art. 16 ("Todas las personas tienen derecho al desarrollo irrestricto de su identidad sin más limitaciones que las impuestas por los derechos de los demás y el orden jurídico"); *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-4.982.494, Sentencia, 30 de noviembre de 2015.

<sup>433</sup> *Sentencia de Unificación SU-062 de 2019*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.872.661, Sentencia, Feb. 14 de 2019; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-7.961.395, Sentencia, Abr. 21 de 2021.

<sup>434</sup> Art. 132 CST; *Sentencia T-629* de 2010; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, Apr. 21, 2021.

<sup>435</sup> *Sentencia de Unificación SU-062 de 2019*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-5.872.661, Sentencia, Feb. 14 de 2019; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-7.961.395, Sentencia, Abr. 21 de 2021.

<sup>436</sup> *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, Apr. 21, 2021.

<sup>437</sup> *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, 30 de noviembre de 2015.

<sup>438</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395.

<sup>439</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010; *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, Sentencia, 30 de noviembre de 2015.

<sup>440</sup> *Sentencia T-736*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-4.982.494, Sentencia, Nov. 30, 2015; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, Abr. 21, 2021.

- Desarrollar una campaña que socialice y difunda dichas directrices entre las fuerzas del orden, las instituciones sanitarias y los ministerios gubernamentales.
- Crear una categoría de registro clara e independiente para los establecimientos webcam y los correspondientes procedimientos de control, así como un proceso para la transferencia de estudios registrados con códigos diferentes;
- Desarrollar directrices y procedimientos de registro específicos para los estudios que ofrezcan instalaciones para habitar.

**Para la Oficina de la Viceministra de Relaciones Laborales e Inspección y la Dirección de Inspección, Vigilancia, Control y Gestión Territorial**

- En colaboración con las organizaciones de defensa de los derechos de las personas trabajadoras sexuales, impartir formación sobre sexo, género, raza, etnia, trabajo sexual y modelaje webcam a los inspectores que trabajarán con los estudios;
- Realizar inspecciones periódicas en los establecimientos para asegurarse de que cumplan con las normas laborales colombianas e internacionales del trabajo de condiciones habitacionales si los empleados viven en el establecimiento;
- Desarrollar protocolos de seguimiento y evaluación de los establecimientos que no superen las inspecciones de salud y seguridad;
- Diseñar procesos que garanticen que los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones al Ministerio sin riesgo de intimidación por parte de los propietarios de los establecimientos. Investigar todas las denuncias de malos tratos y abusos por parte de los empleadores;
- Recopilar y publicar periódicamente datos sobre lesiones, enfermedades y condiciones inseguras en los establecimientos. En base a esta investigación, establecer y exigir a las plataformas y a los establecimientos que adopten salvaguardias específicas para sus trabajadores.

**Para el Gobierno de EE.UU.**

*Para el Departamento de Estado de EE.UU.*

- Consultar de forma proactiva a las organizaciones de defensa de los derechos de las personas trabajadoras sexuales y a los colectivos de modelos webcam de

Colombia e incorporar sus recomendaciones en el informe anual sobre trata de personas (TIP);

- Instar a Colombia a buscar protecciones laborales para las personas trabajadoras sexuales y las modelos webcam en conformidad con las sentencias de la Corte Constitucional colombiana;
- Dejar de utilizar la palabra "prostitución", que es jurídicamente ambigua y estigmatizante, en el informe TIP y en las declaraciones, documentos y observaciones públicas que lo acompañan, y utilizar en su lugar un lenguaje que distinga entre el trabajo sexual consentido por adultos y la trata con fines de explotación sexual.

#### *Para el Congreso de EE.UU.*

- Reformar las normas mínimas para la eliminación de la trata de personas de la Ley de Protección de las Víctimas de Trata (TVPA, por sus siglas en inglés) para diferenciar claramente la trata con fines de explotación sexual del trabajo sexual consentido de adultos, con el fin de garantizar que los gobiernos que intentan mejorar o mantener su nivel de informes TIP no criminalicen el trabajo sexual;
- Eliminar todas las restricciones a la financiación y la ayuda extranjeras que implícita o explícitamente exijan a los beneficiarios ocultar o abandonar su empleo actual o pasado como personas trabajadoras sexuales o modelos webcam.

#### **Para donantes en el área de derechos de mujeres y contra la trata de personas**

- Financiar el trabajo en materia de derechos humanos de las personas trabajadoras sexuales y las modelos webcam, incluido el desarrollo de capacidades y la creación de redes para compartir estrategias;
- Eliminar todas las restricciones a la financiación que implícita o explícitamente exijan a los beneficiarios ocultar o abandonar su empleo actual o pasado como personas trabajadoras sexuales o modelos webcam;
- Llevar a cabo actividades de divulgación con las organizaciones de defensa de los derechos de las personas trabajadoras sexuales y los colectivos de modelos webcam para compartir las convocatorias de financiación de programas de derechos de mujeres, derechos LGBT y lucha contra la trata, en reconocimiento de

su experiencia en cada una de estas carteras y de su exclusión histórica de las mismas;

- Asegurar que el lenguaje relacionado con los esfuerzos contra la trata no estigmatiza a las personas trabajadoras sexuales o a las modelos webcam.

## Agradecimientos

Este informe ha sido investigado y redactado por Erin Kilbride, investigadora de las Divisiones de Derechos de la Mujer y de Derechos LGBT de Human Rights Watch. Human Rights Watch agradece la confianza y creatividad de quienes se dedican a la defensa de los derechos de las personas trabajadoras sexuales con quienes diseñamos esta investigación y viajamos para realizar entrevistas a modelos webcam en cuatro ciudades colombianas. La experiencia y el liderazgo de la Corporación Calle 7 Colombia, La Liga de Salud Trans, Carolina Calle, Yoko Ruiz y Sahory Balaguera fueron fundamentales para este proyecto.

Annalie Buscarino, becaria de la división de derechos de la mujer y Matilda González Gil, abogada y activista colombiana, contribuyeron con la investigación y la redacción de *Contexto jurídico colombiano*. La Dra. Rachel Stuart, profesora titular de Criminología y Desviación en la Universidad Brunel de Londres, contribuyó con la investigación y la redacción de *Antecedentes*.

El informe fue revisado por Macarena Sáez, Directora Ejecutiva de la División de Derechos de la Mujer; un redactor de la División de Derechos de la Mujer; Arvind Ganesan, Director, y Matt McConnell, Investigador de la División de Justicia y Derechos Económicos; Juan Pappier, Director Adjunto para las Américas; Carlos Ríos Espinosa, Director Adjunto, División de Derechos de las Personas con Discapacidad; Deborah Brown, Directora Adjunta, y Anna Bacciarelli, Investigadora Principal, Tecnología, Derechos e Investigaciones; Cristian González Cabrera, Investigador Principal, Programa de Derechos LGBT; y Hye Jung Han, Investigadora y Defensora, División de Derechos del Niño.

Tom Porteous, Director Adjunto del Programa, y Maria McFarland Sánchez-Moreno, Asesora Jurídica Superior, proporcionaron revisiones del programa y jurídicas. Audrey Gregg proporcionó asistencia de edición y producción. Travis Carr, responsable de publicaciones, prestó asistencia adicional en la producción.

Brian Root, analista cuantitativo principal de Human Rights Watch, los defensores colombianos de los derechos de las personas trabajadoras sexuales de la Corporación

Calle 7 Colombia y de La Liga de Salud Trans, y la Dra. Rachel Stuart revisaron la encuesta antes de la recogida de datos en Colombia.

Ana María Ríos Laverde proporcionó servicios de interpretación entre español e inglés para las entrevistas con modelos de webcam. Virginia Lemus proporcionó servicios de interpretación para las entrevistas a distancia con los defensores de los derechos de las personas trabajadoras sexuales durante la fase de investigación preliminar.

Este informe se ha beneficiado de las revisiones externas realizadas por la profesora Natalia Ramírez-Bustamante, profesora asociada, directora del grupo de investigación Trabajo y Derecho y codirectora de Digna, trabajo y género de la Universidad de los Andes; la doctora Angela Jones, profesora de Estudios de la Mujer, el Género y la Sexualidad de la Universidad Stony Brook; la doctora Rachel Stuart, profesora titular de Criminología y Desviación de la Universidad Brunel de Londres; y Dra. Hanne Stegeman, PhD de la Universidad de Ámsterdam.

# Anexo I: Carta de Human Rights Watch al BongaCams

350 Fifth Avenue, 34<sup>th</sup> Floor  
New York, NY 10118-3299  
Tel: +1-212-290-4700  
Fax: +1-212-736-1300; 917-591-3452

Yirani Hassan, Executive Director  
Federico Borello, Deputy Executive Director/Chief Programs Officer

#### Senior Leadership

Sari Bashi, Program Director  
Lauren Camilli, General Counsel  
Angeli Deane, Chief Development Officer (Acting)  
Nai Fong, Chief Communications Officer  
Abir Ghattas, Chief Information Officer (Acting)  
Maruaya Iaro, Chief Financial Officer  
Joe Ho, Chief People Officer (Acting)  
James Ross, Legal and Policy Director  
Bruno Sgagno Ugarte, Chief Advocacy Officer  
Mirjam Thelen, Global Head of Diversity, Equity, and Inclusion

#### Division and Program Directors

Lama Fakih, Middle East & North Africa  
Juanita Goebertus, Americas  
Tanya Greene, United States  
Elaine Pearson, Asia  
Maui Segun, Africa  
Hugh Williamson, Europe and Central Asia

Elizabeth Iverson, International Justice  
Bill Irlick, Refugee and Migrant Rights  
Arvind Ganesan, Economic Justice and Rights  
Steve Goose, Arms  
Elizabeth Kamunda, Disability Rights (Acting)  
María Miralanda Sánchez Moreno, Technology and Human Rights (Acting)  
Zana Nefi, Children's Rights  
Richard Pearthouse, Environment and Human Rights

Macarena Sáez, Women's Rights

Ida Sawyer, Crisis and Conflict

Rasha Younes, LGBT (Acting)

#### Advocacy Directors

Yasmine Ahmed, United Kingdom  
Louis Charbonneau, United Nations, New York  
Philippe Dam, European Union  
Farida Delf, Canada  
Kaoru Doi, Japan  
Mecrabshi Ganguly, South Asia  
Daniela Gavshan, Australia  
Dénédicte Isenroder, France  
Iskra Kirwa, Europe and Central Asia  
Wenzel Michalski, Germany  
Måns Molander, Nordic  
Cesar Munoz, Brazil (Acting)  
Alan Ngar, Africa  
Hillary Power, United Nations, Geneva  
Sarah Vager, Washington DC

#### Board of Directors

Amy Kao, Co-Chair  
Neil Rimmer, Co-Chair  
Akwas Aboon, Vice Chair  
Kimberly Marston Emerson, Vice Chair  
Ambassador Robin Sanders, Vice Chair  
Bruce Simpson, Vice Chair  
Joseph Skrzyński, Vice Chair; Treasurer  
Bruce Rabb, Secretary  
Ushmi Malik  
Ghislaine Breckenridge  
George Coelho  
Roberto Dall'Amico  
Catalina Devaradas Aguilar  
Loubna Fribh  
Leslie Gilbert Lurie  
Paul Gray  
Carlton Heising  
Morten Hummelshoj  
David Lakshmir  
Louisa Lee-Ricci  
Gina Maya  
Alicia Milana  
Simone Otus Cox  
Gloria Príncipe  
Donna Slight, C.M.  
Isabelle de Wisnes  
Masa Yanagisawa  
Andrew Zoli

October 2, 2024

BongaCams, BNC Technology and Advertising LTD  
Digeni Akrita 8, Office 202 1045  
Nicosia, Cyprus

## Re: Alleged labor abuses and sexual exploitation of adults and children in Colombian webcam studios

Dear Chief Executive Officer of BongaCams,

We are writing to you on behalf of Human Rights Watch seeking further information and comment related to research that we are conducting regarding alleged labor abuses and sexual exploitation in Colombian webcam studios, as well as the risk that children could be working in studios and may appear on BongaCams due to weaknesses in age verification.

Human Rights Watch is an independent international human rights nongovernmental organization that monitors and reports on human rights in some 100 countries around the world. Human Rights Watch has previously conducted extensive research on sex work and sex workers' labor rights, including in Cambodia, China, Greece, South Africa, Spain, Tanzania, and the United States.

Our current research is based on interviews with 55 webcam models (Adult Service Providers) in four Colombian cities, as well as interviews with Colombian authorities from six government ministries and US State Department officials.<sup>1</sup> We also reviewed BongaCams's Terms and Conditions of Use and conducted additional remote research between February 2023 and August 2024.

Twenty-two models interviewed by Human Rights Watch said that they had streamed on BongaCams while employed in a studio. Human Rights Watch found that, in addition to persistent labor abuses alleged by these models, detailed below, some Colombian webcam studios may have lax age verification procedures that may have led to the employment of children.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Human Rights Watch interviewed 55 webcam models in Colombia. 50 of those completed a structured survey. Not all questions were relevant to all interviewees, and some skipped questions they were not comfortable answering.

<sup>2</sup> Seven out of 55 interviewees told Human Rights Watch that they began webcamming as a child. 34 out of 55 interviewees told Human Rights Watch they had encountered people they believed were children working in at least one of the studios in which they had been employed.



HRW.org

Webcam models interviewed by Human Rights Watch reported poor, unsanitary work conditions in some webcam studios including bed bug and cockroach infestations; lack of ventilation and windows; extreme temperatures; confinement in small cubicles for up to 20 hours per day; denial of bathroom, water, and personal hygiene breaks; and unsanitary and unhygienic conditions. For example, interviewees repeatedly noted that they worked in studios in which keyboards, mice, and cubicles were covered in bodily fluids from other employees.

More than 75 percent of models interviewed by Human Rights Watch reported that studio management had threatened them into performing sex acts on camera to which they did not consent, including performances involving urination, vomit, and pretending to be children.<sup>3</sup> Some models told Human Rights Watch that they were fined by a studio for refusing to do acts requested by clients. Many interviewees reported that monitors or “admins” employed by studios agreed to the requests of webcam clients on models’ behalf, without their consent, and then pressured those models to perform those acts.

Some models reported that upon severing their business relationship with the studio, often due to these poor working conditions, the studio retained control of their account. In some cases, models reported that the studio used their account to stream another performer. Additionally, some workers interviewed by Human Rights Watch said they had started working in a studio as children, and that studios either created a fake ID to register them for a platform account or assigned them an account that was previously created, verified, and registered to an adult.

As part of our research, we are writing to request information on the measures your company is taking to identify and address labor abuses in Colombian webcam studios operating studio accounts on BongaCams, as well as measures your company is taking to address how your own policies, or lack thereof, may contribute to the exploitation of Colombian studio workers.

In the interests of thorough and objective reporting, we would be grateful for a written response to the questions and an opportunity to discuss our findings with you during a virtual meeting. Due to our publications schedule, we would be grateful to receive your answers by October 16, 2024, so they can be reflected in our reporting. Please note that we may at our discretion publish any response either in full or in part on our website. If you have any questions, please feel free to contact our Researcher, Erin Kilbride, at [REDACTED]

Thank you for your attention to this important matter.

Yours sincerely,

[REDACTED]

Macarena Sáez  
Director, Women’s Rights Division  
Human Rights Watch

<sup>3</sup> Thirty-eight of 49 models answered “yes” when asked if they had ever been pressured by studio management to perform sex acts they did not feel comfortable with. In an open-ended follow-up question, interviewees explained the acts they had been pressured to perform and the punishment they received if they refused or failed to do so.

## Annex – Questions

### **A. General**

1. What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered BongaCams accounts? Could you please provide them?
2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which BongaCams has abuse monitoring practices in place with studios?
3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices?

### **B. Due Diligence with Studios**

1. Does BongaCams require studios to issue a written contract to each model for whom they create a BongaCams account? If so, can you provide such a contract, information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?
2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.
  - a. What are BongaCams's policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?
  - b. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?
  - c. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?
  - d. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?
3. What policies or procedures does BongaCams have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?

4. How does BongaCams verify that all studio-based models are performing by their own free will?
5. How does BongaCams verify that studio-based models have signed and received a copy of a contract with the studio in which they work, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with the terms of the contract?
6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered BongaCams studio account, and how are these policies monitored and enforced?
7. The BongaCams “Terms and Conditions of Use” (last updated February 13, 2024, available at <https://bongamodels.com/terms>), removed 161 references to Studio Models, Studio Model Accounts, Studio Model Services which were present in BongaCams “Terms & Conditions” (last updated July 25, 2023, available at <https://bongacams.com/terms>). This includes the removal of a requirement that studios attest that “Studio Models are, rendering the Services/Studio Models Services in the video/film and appearance(s) at my/their own free will.” Please clarify the circumstances of this removal, and how BongaCams ensures that all models are performing by their own free will.

**C. Ensuring Consent**

1. Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does BongaCams ensure that:
  - a. Performers read and understand the Agreement;
  - b. Sign the Agreement themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;
  - c. Have complete control over the specializations, areas of expertise, areas of willingness, and fetishes advertised on their account.
2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Agreement?
3. What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?
4. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of studio-based models? What policies and procedures does BongaCams have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?

5. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in chat rooms to ensure performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?

**D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

1. What direct channels exist for studio-based models to contact your company to request that their account be closed? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
2. What confidential channels exist for studio-based models to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?

# Anexo II: Carta de Human Rights Watch al Chaturbate

350 Fifth Avenue, 34<sup>th</sup> Floor  
New York, NY 10118-3299  
Tel: +1-212-290-4700  
Fax: +1-212-736-1300; 917-591-3452

Virani Hassan, Executive Director  
Federico Borello, Deputy Executive Director/Chief Programs Officer

#### Senior Leadership

Sari Bashi, Program Director  
Lauren Camilli, General Counsel  
Angela Deane, Chief Development Officer (Acting)  
Nai Feng, Chief Communications Officer  
Abir Ghattas, Chief Information Officer (Acting)  
Marayya Iaro, Chief Financial Officer  
Joe Ho, Chief People Officer (Acting)  
James Ross, Legal and Policy Director  
Bruno Sgagno Ugarte, Chief Advocacy Officer  
Mirjam Thelen, Global Head of Diversity, Equity, and Inclusion

#### Division and Program Directors

Lama Fakih, Middle East & North Africa  
Juanita Goebertus, Americas  
Tanya Greene, United States  
Elaine Pearson, Asia  
Maui Segun, Africa  
Hugh Williamson, Europe and Central Asia

Elizabeth Iverson, International Justice  
Bill Frelick, Refugee and Migrant Rights  
Arvind Ganesan, Economic Justice and Rights  
Steve Goose, Arms  
Elizabeth Kamudoi, Disability Rights (Acting)  
María Mif Jarland Sánchez Moreno, Technology and Human Rights (Acting)  
Zana Nefi, Children's Rights  
Richard Pearthouse, Environment and Human Rights  
Macarena Sáez, Women's Rights  
Ida Sawyer, Crisis and Conflict  
Rasha Younes, LGBT (Acting)

#### Advocacy Directors

Yasmine Ahmed, United Kingdom  
Louis Charbonneau, United Nations, New York  
Philippe Dam, European Union  
Farida Delf, Canada  
Kaoru Doi, Japan  
Mecrabshi Ganguly, South Asia  
Daniela Gavshan, Australia  
Dénédicte Isenroder, France  
Iskra Kirwa, Europe and Central Asia  
Wenzel Michalski, Germany  
Måns Molander, Nordic  
Cesar Munoz, Brazil (Acting)  
Alan Ngari, Africa  
Hillary Power, United Nations, Geneva  
Sarah Vager, Washington DC

#### Board of Directors

Amy Kao, Co-Chair  
Neil Rimmer, Co-Chair  
Akwas Adobu, Vice Chair  
Kimberly Marston Emerson, Vice Chair  
Ambassador Robin Sanders, Vice Chair  
Bruce Simpson, Vice Chair  
Joseph Skrzyński, Vice Chair; Treasurer  
Bruce Rabb, Secretary  
Lishui Akiog  
Ghislaine Bremsinkmijer  
Georgio Coelho  
Roberto Dall'Osso  
Catalina Delavandaz Aguilar  
Loubna Frieß  
Leslie Gilbert Lurie  
Paul Gray  
Cathrin Heising  
Morten Hummelshøen  
David Lakshmi  
Lenina Lee-Reyes  
Gina Maya  
Alicia Miliana  
Simone Otso Cox  
Gloria Príncipe  
Donna Slight, C.M.  
Isabelle de Wisnes  
Masa Yanagishima  
Andrew Zoli

October 2, 2024

Chaturbate, Multi Media LLC  
23600 El Toro Road D344  
Lake Forest, CA 92630, United States

## Re: Alleged labor abuses and sexual exploitation of adults and children in Colombian webcam studios

Dear Chief Executive Officer of Chaturbate,

We are writing to you on behalf of Human Rights Watch seeking further information and comment related to research that we are conducting regarding alleged labor abuses and sexual exploitation in Colombian webcam studios, as well as the risk that children could be working in studios and may appear on Chaturbate due to weaknesses in age verification.

Human Rights Watch is an independent international human rights nongovernmental organization that monitors and reports on human rights in some 100 countries around the world. Human Rights Watch has previously conducted extensive research on sex work and sex workers' labor rights, including in Cambodia, China, Greece, South Africa, Spain, Tanzania, and the United States.

Our current research is based on interviews with 55 webcam models in four Colombian cities, as well as interviews with Colombian authorities from six government ministries and US State Department officials.<sup>1</sup> We also reviewed Chaturbate's Terms & Conditions and conducted additional remote research between February 2023 and August 2024.

Forty-five models interviewed by Human Rights Watch said that they had streamed on Chaturbate while employed in a studio. Human Rights Watch found that, in addition to persistent labor abuses alleged by these models, detailed below, some Colombian webcam studios may have lax age verification procedures that may have led to the employment of children.<sup>2</sup>

Webcam models interviewed by Human Rights Watch reported poor, unsanitary work conditions in some webcam studios including bed bug

<sup>1</sup> Human Rights Watch interviewed 55 webcam models in Colombia. 50 of those completed a structured survey. Not all questions were relevant to all interviewees, and some skipped questions they were not comfortable answering.

<sup>2</sup> Seven out of 55 interviewees told Human Rights Watch that they began webcamming as a child. 34 out of 55 interviewees told Human Rights Watch they had encountered people they believed were children working in at least one of the studios in which they had been employed.

AMMAN · AMSTERDAM · BEIRUT · BERLIN · BRUSSELS · CHICAGO · COPENHAGEN · GENEVA · JOHANNESBURG · KYIV · KINSHASA · LONDON · LOS ANGELES · MIAMI · NAIROBI · NEW YORK · PARIS · SAN FRANCISCO · SÃO PAULO · SILICON VALLEY · STOCKHOLM · SYDNEY · TOKYO · TORONTO · WASHINGTON · ZÜRICH



HRW.org

and cockroach infestations; lack of ventilation and windows; extreme temperatures; confinement in small cubicles for up to 20 hours per day; denial of bathroom, water, and personal hygiene breaks; and unsanitary and unhygienic conditions. For example, interviewees repeatedly noted that they worked in studios in which keyboards, mice, and cubicles were covered in bodily fluids from other employees.

More than 75 percent of models interviewed by Human Rights Watch reported that studio management had threatened them into performing sex acts on camera to which they did not consent, including performances involving urination, vomit, and pretending to be children.<sup>3</sup> Some models told Human Rights Watch that they were fined by a studio for refusing to do acts requested by clients. Many interviewees reported that monitors or “admins” employed by studios agreed to the requests of webcam clients on models’ behalf, without their consent, and then pressured those models to perform those acts.

Some models reported that upon severing their business relationship with the studio, often due to these poor working conditions, the studio retained control of their account. In some cases, models reported that the studio used their account to stream another performer. Additionally, some workers interviewed by Human Rights Watch said they had started working in a studio as children, and that studios either created a fake ID to register them for a platform account or assigned them an account that was previously created, verified, and registered to an adult performer.

As part of our research, we are writing to request information on the measures your company is taking to identify and address labor abuses in Colombian webcam studios operating Studio Accounts on Chaturbate, as well as measures your company is taking to address how your own policies, or lack thereof, may contribute to the exploitation of Colombian studio workers.

In the interests of thorough and objective reporting, we would be grateful for a written response to the questions and an opportunity to discuss our findings with you during a virtual meeting. Due to our publications schedule, we would be grateful to receive your answers by October 16, 2024, so they can be reflected in our reporting. Please note that we may at our discretion publish any response either in full or in part on our website. If you have any questions, please feel free to contact our Researcher, Erin Kilbride, at [REDACTED]

Thank you for your attention to this important matter.

Yours sincerely,

[REDACTED]  
Macarena Sáez  
Director, Women’s Rights Division  
Human Rights Watch

<sup>3</sup> Thirty-eight of 49 models answered “yes” when asked if they had ever been pressured by studio management to perform sex acts they did not feel comfortable with. In an open-ended follow-up question, interviewees explained the acts they had been pressured to perform and the punishment they received if they refused or failed to do so.

## Annex – Questions

### **A. General**

1. What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered Chaturbate Studio Accounts? Could you please provide them?
2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which Chaturbate has abuse monitoring practices in place with studios?
3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices?

### **B. Due Diligence with Studios**

1. Does Chaturbate require Studio Account holders to issue written contracts to models working on Sub Accounts? If so, can you provide such a contract, information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?
2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.
  - a. What are Chaturbate's policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?
  - b. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?
  - c. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?
  - d. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?
3. What policies or procedures does Chaturbate have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?

4. How does Chaturbate verify that all models working on Studio Sub Accounts are of legal age and are not subject to any moral or physical constraint by a third party or the studio? Can you provide examples of how this rule is enforced in Colombia?
5. How does your company verify that studio models working on Studio Sub Accounts have signed and received a copy of a model contract, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with the specific services to be rendered?
6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered Chaturbate Studio Account, and how are these policies monitored and enforced?

**C. Ensuring Consent**

1. Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does Chaturbate ensure that:
  - a. Performers read and understand the Terms & Conditions;
  - b. Sign the Terms & Conditions themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;
  - c. Can freely contact Chaturbate to request removal of their content or account termination, as per the Terms & Conditions;
  - d. Have complete control over the specializations, areas of expertise, areas of willingness, and fetishes advertised on their account.
2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Terms & Conditions?
3. What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?
4. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of models. What policies and procedures does Chaturbate have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?
5. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in various private and public chatrooms to ensure performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?

**D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

1. What direct channels exist for models working under Studio Sub Accounts to contact your company to request that their account be closed? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
2. What confidential channels exist for models working under Studio Sub Accounts to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?
4. The Terms & Service stipulate that the “followers, images, and data associated with all Studio Sub Accounts may not be transferred away from or shared with another Account without the applicable Studio's consent, absent what we may deem, in our sole and exclusive determination, to be extraordinary circumstances.” Please detail the human rights due diligence that Chaturbate has conducted to ensure that this policy does not:
  - a. Force or coerce models to remain in studios with poor or exploitative conditions;
  - b. Allow studios to retain control of Sub Accounts after the registered model has left the studio and use the account to stream content from a person other than the registered Sub Account holder.

# Anexo III: Carta de Human Rights Watch al LiveJasmin

350 Fifth Avenue, 34<sup>th</sup> Floor  
New York, NY 10118-3299  
Tel: +1-212-290-4700  
Fax: +1-212-736-1300; 917-591-3452

Iritana Hassan, Executive Director  
Federico Morello, Deputy Executive Director/Chief Programs Officer

#### Senior Leadership

Sari Bashi, Program Director  
Lauren Carlini, General Counsel  
Angela Deane, Chief Development Officer (Acting)  
Moi Fang, Chief Communications Officer  
Abir Ghattas, Chief Information Officer (Acting)  
Maranya Laro, Chief Financial Officer  
Joe Liu, Chief People Officer (Acting)  
James Ross, Legal and Policy Director  
Bruno Stagno Ugarte, Chief Advocacy Officer  
Mignon Thelen, Global Head of Diversity, Equality, and Inclusion

#### Division and Program Directors

Lama Fakih, Middle East & North Africa  
Aurilia Goebertus, Americas  
Tanya Greene, United States  
Flaine Pearson, Asia  
Mausi Segun, Africa  
Hugh Williamson, Europe and Central Asia

Elizabeth Freeman, International Justice  
Bill Frelick, Refugee and Migrant Rights  
Arvind Ganesan, Economic Justice and Rights  
Steve Goose, Arms  
Elizabeth Kamanda, Disability Rights (Acting)  
Maria Merlatand Sánchez-Morono, Technology and Human Rights (Acting)  
Zama Neff, Children's Rights  
Richard Pessarhouse, Environment and Human Rights  
Macarena Sáez, Women's Rights  
Ida Sawyer, Child and Conflict  
Rasha Younes, LGBT (Acting)

#### Advocacy Directors

Yasmine Ahmed, United Kingdom  
Jonah Charbonneau, United Nations, New York  
Philippe Dam, European Union  
Farida Devi, Canada  
Kanae Doi, Japan  
Mecrukhi Ganguly, South Asia  
Daniela Gavoshin, Australia  
Bénédicte Jeannerod, France  
Iskra Kirova, Europe and Central Asia  
Wenzel Michalski, Germany  
Mans Møllander, Nordic  
Tamar Mumar, Brazil (Acting)  
Alan Ngan, Africa  
Hilary Power, United Nations, Geneva  
Sarah Vaeger, Washington DC

#### Board of Directors

Amy Rao, Co-Chair  
Neil Rimes, Co-Chair  
Aboussi Abdou, Vice Chair  
Kimberly Marteau Emerston, Vice Chair  
Ambassador Robin Sanders, Vice Chair  
Bruce Simpson, Vice Chair  
Joseph Skrzyński, Vice Chair; Treasurer  
Bruce Rabin, Secretary  
Hisham Akkig  
Christiane Brenneke-Meijer  
George Loufio  
Roberto Dall'ora  
Catalina Devandas Aguilar  
Louisa Frost  
Leslie Gilbert-Lunn  
Paul Gray  
Caitlin Hsieh  
Morten Hummelshøj  
David Lakhidri  
Isabelle Lee-Russell  
Celia May  
Alicia McKenna  
Simone Ous Cox  
Glória Príncipe  
Denna Slaght, C.M.  
Isabelle de Wines  
Mica Yanagisawa  
Andrew Zill

October 2, 2024

Mr. Karoly Papp  
Chief Executive Officer, LiveJasmin  
44, Avenue John F. Kennedy, 1855 Luxembourg, Luxembourg

## Re: Alleged labor abuses and sexual exploitation of adults and children in Colombian webcam studios

Dear Mr. Papp,

We are writing to you on behalf of Human Rights Watch seeking further information and comment related to research that we are conducting regarding alleged labor abuses and sexual exploitation in Colombian webcam studios, as well as the risk that children could be working in studios and may appear on LiveJasmin due to weaknesses in age verification.

Human Rights Watch is an independent international human rights nongovernmental organization that monitors and reports on human rights in some 100 countries around the world. Human Rights Watch has previously conducted extensive research on sex work and sex workers' labor rights, including in Cambodia, China, Greece, South Africa, Spain, Tanzania, and the United States.

Our current research is based on interviews with 55 webcam models in four Colombian cities, as well as interviews with Colombian authorities from six government ministries and US State Department officials.<sup>1</sup> We also reviewed LiveJasmin's Services Agreement and conducted additional remote research between February 2023 and August 2024.

Thirty-nine models interviewed by Human Rights Watch said that they had streamed on LiveJasmin while employed in a studio. Human Rights Watch found that, in addition to persistent labor abuses alleged by these models, detailed below, some Colombian webcam studios may have lax age verification procedures that may have led to the employment of children.<sup>2</sup>

Webcam models interviewed by Human Rights Watch reported poor, unsanitary work conditions in some webcam studios including bed bug

<sup>1</sup> Human Rights Watch interviewed 55 webcam models in Colombia. 50 of those completed a structured survey. Not all questions were relevant to all interviewees, and some skipped questions they were not comfortable answering.

<sup>2</sup> Seven out of 55 interviewees told Human Rights Watch that they began webcamming as a child. 34 out of 55 interviewees told Human Rights Watch they had encountered people they believed were children working in at least one of the studios in which they had been employed.



HRW.org

and cockroach infestations; lack of ventilation and windows; extreme temperatures; confinement in small cubicles for up to 20 hours per day; denial of bathroom, water, and personal hygiene breaks; and unsanitary and unhygienic conditions. For example, interviewees repeatedly noted that they worked in studios in which keyboards, mice, and cubicles were covered in bodily fluids from other employees.

More than 75 percent of models interviewed by Human Rights Watch reported that studio management had threatened them into performing sex acts on camera to which they did not consent, including performances involving urination, vomit, and pretending to be children.<sup>3</sup> Some models told Human Rights Watch that they were fined by a studio for refusing to do acts requested by clients. Many interviewees reported that monitors or “admins” employed by studios agreed to the requests of webcam clients on models’ behalf, without their consent, and then pressured those models to perform those acts.

Some models reported that upon severing their business relationship with the studio, often due to these poor working conditions, the studio retained control of their account. In some cases, models reported that the studio used their account to stream another performer. Additionally, some workers interviewed by Human Rights Watch said they had started working in a studio as children, and that studios either created a fake ID to register them for a platform account or assigned them an account that was previously created, verified, and registered to an adult performer.

As part of our research, we are writing to request information on the measures your company is taking to identify and address labor abuses in Colombian webcam studios operating Studio Accounts on LiveJasmin, as well as measures your company is taking to address how your own policies, or lack thereof, may contribute to the exploitation of Colombian studio workers.

In the interests of thorough and objective reporting, we would be grateful for a written response to the questions and an opportunity to discuss our findings with you during a virtual meeting. Due to our publications schedule, we would be grateful to receive your answers by October 16, 2024, so they can be reflected in our reporting. Please note that we may at our discretion publish any response either in full or in part on our website. If you have any questions, please feel free to contact our Researcher, Erin Kilbride, at [REDACTED]

Thank you for your attention to this important matter.

Yours sincerely,

[REDACTED]  
Macarena Sáez  
Director, Women’s Rights Division  
Human Rights Watch

<sup>3</sup> Thirty-eight of 49 models answered “yes” when asked if they had ever been pressured by studio management to perform sex acts they did not feel comfortable with. In an open-ended follow-up question, interviewees explained the acts they had been pressured to perform and the punishment they received if they refused or failed to do so.

## Annex – Questions

### **A. General**

1. What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered LiveJasmin Studio Accounts? Could you please provide them?
2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which LiveJasmin has abuse monitoring practices in place with studios?
3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices?

### **B. Due Diligence with Studios**

1. Human Rights Watch was unable to obtain a standard Model Contract as referenced in the company's Services Agreement. Can you provide a Model Contract and information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?
2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.
  - a. What are LiveJasmin's policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?
  - b. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?
  - c. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?
  - d. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?
3. What policies or procedures does LiveJasmin have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?

4. How does LiveJasmin verify each studio's attestation "that all Models with whom it has entered into contractual relationship are of legal age and are not subject to any moral or physical constraint by a third party or the Studio," as per the company's Services Agreement? Can you provide examples of how this rule is enforced in Colombia?
5. How does your company verify that studio models have signed and received a copy of a Model Contract, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with "services to be rendered by Models (hereafter referred to as the 'Model Services') under the terms and conditions of the contract concluded between the Studio and the Models (hereafter referred to as the 'Model Contract')"?
6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered LiveJasmin studio account, and how are these policies monitored and enforced?

**C. Ensuring Consent**

1. Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does LiveJasmin ensure that:
  - a. Performers read and understand the Services Agreement;
  - b. Sign the Services Agreement themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;
  - c. Have complete control over the specializations, areas of expertise, areas of willingness, and fetishes advertised on their account.
2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Services Agreement? How does LiveJasmin monitor and verify the requirement that models "declare that [they] read, speak and understand the English language"?
3. What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?
4. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of models through Private Chat, Free Chat, or Free Chatroom. What policies and procedures does LiveJasmin have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?
5. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in Private Chat, Free

Chat, and Free Chatroom to ensure performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?

**D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

1. What direct channels exist for models working under Studio Accounts to contact your company to request that their account be closed? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
2. What confidential channels exist for models working under Studio Accounts to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?

# Anexo IV: Carta de Human Rights Watch al Stripchat

350 Fifth Avenue, 34<sup>th</sup> Floor  
New York, NY 10118-3299  
Tel: +1-212-290-4700  
Fax: +1-212-736-1300; 917-591-3452

Iirani Hassan, Executive Director  
Federico Borello, Deputy Executive Director/Chief Programs Officer

#### Senior Leadership

Sari Bashi, Program Director  
Lauren Camilli, General Counsel  
Angela Deane, Chief Development Officer (Acting)  
Nai Fong, Chief Communications Officer  
Abir Ghattas, Chief Information Officer (Acting)  
Maruaya Iaro, Chief Financial Officer  
Joe Ho, Chief People Officer (Acting)  
James Ross, Legal and Policy Director  
Bruno Slego Ugaric, Chief Advocacy Officer  
Mirjam Thelen, Global Head of Diversity, Equity, and Inclusion

#### Division and Program Directors

Lama Fakih, Middle East & North Africa  
Juanita Goebertus, Americas  
Tanya Greene, United States  
Elaine Pearson, Asia  
Maui Segun, Africa  
Hugh Williamson, Europe and Central Asia

Elizabeth Iverson, International Justice  
Bill Irlick, Refugee and Migrant Rights  
Arvind Ganesan, Economic Justice and Rights  
Steve Goose, Arms  
Elizabeth Kamudoi, Disability Rights (Acting)  
María Miralanda Sánchez Moreno, Technology and Human Rights (Acting)  
Zana Nefi, Children's Rights  
Richard Pearthouse, Environment and Human Rights  
Macarena Sáez, Women's Rights  
Ida Sawyer, Crisis and Conflict  
Rasha Younes, LGBT (Acting)

#### Advocacy Directors

Yasmine Ahmed, United Kingdom  
Louis Charbonneau, United Nations, New York  
Philippe Dam, European Union  
Farida Dof, Canada  
Kaneko Doi, Japan  
Mecrabshah Gengelly, South Asia  
Daniela Gavshan, Australia  
Dénédicte Isenroder, France  
Iskra Kirwa, Europe and Central Asia  
Wenzel Michalski, Germany  
Måns Molander, Nordic  
Cesar Munoz, Brazil (Acting)  
Alan Ngari, Africa  
Hillary Power, United Nations, Geneva  
Sarah Vager, Washington DC

#### Board of Directors

Amy Kao, Co-Chair  
Neil Rimmer, Co-Chair  
Akwas Adobu, Vice Chair  
Kimberly Marston Emerson, Vice Chair  
Ambassador Robbi Sanders, Vice Chair  
Bruce Simpson, Vice Chair  
Joseph Skrzyński, Vice Chair; Treasurer  
Bruce Rabb, Secretary  
Ushmi Aklog  
Ghislaine Bremsinkmeyer  
George Coelho  
Roberto Dall'Osso  
Catalina Delandras Aguilar  
Loubna Fribh  
Leslie Gilbert Lurie  
Paul Gray  
Carlton Heising  
Morten Hummelnesen  
David Lakshidhar  
Tosuna Lee-Reives  
Gina Maya  
Alicia Miliana  
Simone Otus Cox  
Gloria Pinolpe  
Donna Slight, C.M.  
Isabelle de Wisnes  
Masa Yanagisawa  
Andrew Zoli

October 2, 2024

Stripchat, Technius Ltd  
334 Agiou Andreou Ag., Andreou Business Center, 2nd Floor  
Limassol, Cyprus

## Re: Alleged labor abuses and sexual exploitation of adults and children in Colombian webcam studios

Dear Chief Executive Officer of Stripchat,

We are writing to you on behalf of Human Rights Watch seeking further information and comment related to research that we are conducting regarding alleged labor abuses and sexual exploitation in Colombian webcam studios, as well as the risk that children could be working in studios and may appear on Stripchat due to weaknesses in age verification.

Human Rights Watch is an independent international human rights nongovernmental organization that monitors and reports on human rights in some 100 countries around the world. Human Rights Watch has previously conducted extensive research on sex work and sex workers' labor rights, including in Cambodia, China, Greece, South Africa, Spain, Tanzania, and the United States.

Our current research is based on interviews with 55 webcam models in four Colombian cities, as well as interviews with Colombian authorities from six government ministries and US State Department officials.<sup>1</sup> We also reviewed Stripchat's Terms of Use and conducted additional remote research between February 2023 and August 2024.

Twenty-nine models interviewed by Human Rights Watch said that they had streamed on Stripchat while employed in a studio. Human Rights Watch found that, in addition to persistent labor abuses alleged by these models, detailed below, some Colombian webcam studios may have lax age verification procedures that may have led to the employment of children.<sup>2</sup>

Webcam models interviewed by Human Rights Watch reported poor, unsanitary work conditions in some webcam studios including bed bug

<sup>1</sup> Human Rights Watch interviewed 55 webcam models in Colombia. 50 of those completed a structured survey. Not all questions were relevant to all interviewees, and some skipped questions they were not comfortable answering.

<sup>2</sup> Seven out of 55 interviewees told Human Rights Watch that they began webcamming as a child. 34 out of 55 interviewees told Human Rights Watch they had encountered people they believed were children working in at least one of the studios in which they had been employed.



HRW.org

AMMAN · AMSTERDAM · BEIRUT · BERLIN · BRUSSELS · CHICAGO · COPENHAGEN · GENEVA · JOHANNESBURG · KYIV · KINSHASA · LONDON · LOS ANGELES · MIAMI · NAIROBI · NEW YORK · PARIS · SAN FRANCISCO · SÃO PAULO · SILICON VALLEY · STOCKHOLM · SYDNEY · TOKYO · TORONTO · WASHINGTON · ZÜRICH

and cockroach infestations; lack of ventilation and windows; extreme temperatures; confinement in small cubicles for up to 20 hours per day; denial of bathroom, water, and personal hygiene breaks; and unsanitary and unhygienic conditions. For example, interviewees repeatedly noted that they worked in studios in which keyboards, mice, and cubicles were covered in bodily fluids from other employees.

More than 75 percent of models interviewed by Human Rights Watch reported that studio management had threatened them into performing sex acts on camera to which they did not consent, including performances involving urination, vomit, and pretending to be children.<sup>3</sup> Some models told Human Rights Watch that they were fined by a studio for refusing to do acts requested by clients. Many interviewees reported that monitors or “admins” employed by studios agreed to the requests of webcam clients on models’ behalf, without their consent, and then pressured those models to perform those acts.

Some models reported that upon severing their business relationship with the studio, often due to these poor working conditions, the studio retained control of their account. In some cases, models reported that the studio used their account to stream another performer. Additionally, some workers interviewed by Human Rights Watch said they had started working in a studio as children, and that studios either created a fake ID to register them for a platform account or assigned them an account that was previously created, verified, and registered to an adult performer.

As part of our research, we are writing to request information on the measures your company is taking to identify and address labor abuses in Colombian webcam studios operating Studio Accounts on Stripchat, as well as measures your company is taking to address how your own policies, or lack thereof, may contribute to the exploitation of Colombian studio workers.

In the interests of thorough and objective reporting, we would be grateful for a written response to the questions and an opportunity to discuss our findings with you during a virtual meeting. Due to our publications schedule, we would be grateful to receive your answers by October 16, 2024, so they can be reflected in our reporting. Please note that we may at our discretion publish any response either in full or in part on our website. If you have any questions, please feel free to contact our Researcher, Erin Kilbride, at [REDACTED]

Thank you for your attention to this important matter.

Yours sincerely,

[REDACTED]  
Macarena Sáez  
Director, Women’s Rights Division  
Human Rights Watch

<sup>3</sup> Thirty-eight of 49 models answered “yes” when asked if they had ever been pressured by studio management to perform sex acts they did not feel comfortable with. In an open-ended follow-up question, interviewees explained the acts they had been pressured to perform and the punishment they received if they refused or failed to do so.

## Annex – Questions

### **A. General**

1. What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered Stripchat Studio Accounts? Could you please provide them? How does Stripchat monitor and enforce the guidelines laid out in the company's Rules for Studios / Studio Rules?
2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which Stripchat has abuse monitoring practices in place with studios?
3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices? How does Stripchat monitor and enforce the requirement that studios "at all times pay the corresponding commission owed to the model" as stipulated in the company's Rules for Studios / Studio Rules?

### **B. Due Diligence with Studios**

1. Human Rights Watch was unable to obtain a standard model contract as referenced in the company's Rules for Studios / Studio Rules. Can you provide a model contract and information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?
2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.
  - a. What are Stripchat's policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?
  - b. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?
  - c. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?
  - d. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?
3. What policies or procedures does Stripchat have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?

4. How does Stripchat verify that studio models are not “coerced or pressured into activities without their free will and/or activities that may harm their well-being” as per the company’s Rules for Studios / Studio Rules? Can you provide examples of how this rule is enforced in Colombia?
5. How does your company verify that studio models have signed and received a copy of a model contract, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with the contract terms?
6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered Stripchat studio account, and how are these policies monitored and enforced?

**C. Ensuring Consent**

1. Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does Stripchat ensure that:
  - a. Performers read and understand the Terms of Use;
  - b. Sign the Terms of Use themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;
  - c. Have complete control over the specializations, areas of expertise, areas of willingness, and fetishes advertised on their account;
  - d. “have the right to control their own content and decide how their content is used and distributed,” as per the company’s Rules for Studios / Studio Rules.
2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Terms of Use?
3. What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?
4. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of models? What policies and procedures does Stripchat have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?
5. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in chat rooms to ensure

performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?

**D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

1. What direct channels exist for studio models to contact your company to request that their account be closed, detached, or transferred? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
2. What confidential channels exist for studio models to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?
3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?
4. Please provide examples of the circumstances under which Stripchat has exercised “the right to detach the said model without any further notice” in the case of abuse or coercion, as stipulated in the company’s Rules for Studios / Studio Rules.

# Anexo V: Carta de Human Rights Watch al Ministra del Trabajo de Colombia

5 de noviembre de 2024

Sra. Gloria Inés Ramírez Ríos  
Ministra del Trabajo  
Bogotá, DC - COLOMBIA

**Re: Posibles abusos laborales y posible explotación sexual de adultos y niños en los estudios webcam colombianos**

Estimada Ministra Ramírez Ríos,

Nos dirigimos a usted en nombre de Human Rights Watch con el objeto de, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la constitución Política de Colombia, solicitar respetuosamente a usted información en relación a una investigación que estamos llevando a cabo sobre posibles abusos laborales y explotación sexual en los estudios webcam colombianos. Valoramos las medidas que Colombia ha adoptado para garantizar los derechos de las personas que realizan trabajo sexual y los esfuerzos para erradicar la trata de personas.

Human Rights Watch ha llevado a cabo una amplia gama de investigaciones sobre el trabajo sexual y los derechos laborales de las personas que realizan dicho trabajo en distintos países, incluidos Camboya, China, Grecia, Sudáfrica, España, Tanzania y Estados Unidos.

Nuestra investigación actual se basa en entrevistas con 55 modelos webcam en cuatro ciudades colombianas, así como con funcionarios colombianos y estadounidenses.<sup>1</sup> También revisamos los términos de servicio de varias plataformas multinacionales de cámaras web para adultos que operan en Colombia y realizamos entrevistas adicionales a distancia entre febrero de 2023 y octubre de 2024.

Las personas modelos de webcam entrevistadas por Human Rights Watch denunciaron condiciones de trabajo deficientes e insalubres en algunos estudios webcam, como infestaciones de chinches y cucarachas; falta de ventilación y ventanas; temperaturas extremas; confinamiento en pequeños cubículos hasta por 20 horas al día; denegación de descansos para ir al baño, beber agua y asearse; y condiciones insalubres y antihigiénicas. Por ejemplo, las personas entrevistadas señalaron repetidamente que trabajaban en estudios en los que los teclados, los mouse y los cubículos estaban cubiertos de fluidos corporales de otros empleados.

Algunas modelos también informaron a las investigadoras de Human Rights Watch que al terminar su relación comercial con el estudio, a menudo por causa de estas malas condiciones de trabajo, el estudio retenía el control de su cuenta. En algunos casos, las modelos informaron que el estudio utilizaba su cuenta para transmitir a otra modelo. Además, algunas trabajadoras dijeron que habían empezado a trabajar en un estudio cuando tenían entre 13 y 17 años, y que los estudios o bien creaban un documento de identidad falso para registrarlas en una cuenta de

---

<sup>1</sup> Human Rights Watch entrevistó a 55 modelos de webcam en Colombia, 50 de ellas completaron una encuesta estructurada. No todas las preguntas eran relevantes para todas las entrevistadas, y algunas se saltaron preguntas que no se sentían cómodas contestando.

la plataforma o bien les asignaban una cuenta previamente creada, verificada y registrada bajo una persona mayor de edad.<sup>2</sup>

Como parte de nuestra investigación, le escribimos para solicitar información sobre las medidas que el Ministerio de Trabajo está tomando para identificar y abordar los abusos laborales en los estudios webcam colombianos, así como los pasos que está dando para implementar varias decisiones clave emitidas por la Corte Constitucional, incluyendo la T-629 de 2010 y la T-109 de 2021.<sup>3</sup> La Corte ha dejado claro que las trabajadoras sexuales (en la Sentencia T-629 de 2010<sup>4</sup>) y los modelos de estudio (en la Sentencia T-109 de 2021<sup>5</sup>) cumplen los criterios legales para ser parte de relaciones laborales. En la sentencia T-109, la Corte ordenó al Ministerio de Trabajo: desarrollar protocolos para investigar estudios webcam específicos para proteger los derechos de las y los trabajadores, incluidos los relacionados con las buenas condiciones de trabajo; regular la industria webcam y proteger los derechos de las personas modelos webcam; y preparar una propuesta para regular el trabajo sexual que priorice la salud de las trabajadoras sexuales.<sup>6</sup>

Le agradeceríamos que respondiera por escrito a las preguntas del anexo 1 y que nos diera la oportunidad para discutir nuestras conclusiones con usted durante una reunión virtual. Agradeceríamos sobremanera poder recibir sus respuestas antes del 20 de noviembre de 2024, para que puedan reflejarse en nuestro próximo informe. Entendemos que las autoridades tienen un plazo mayor para responder a solicitudes de esta naturaleza, pero para poder incluir la información que nos brinde en nuestro informe, necesitaríamos contar con ella en el plazo antes señalado.

HRW se reserva del derecho de publicar su respuesta de manera total o parcial en nuestra página web. Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto con nuestra investigadora, Erin Kilbride, a través del correo electrónico [REDACTED]

Gracias por su atención a este importante asunto.

Atentamente,

[REDACTED]  
Macarena Sáez  
Directora, División de Derechos de la Mujer  
Human Rights Watch

<sup>2</sup> Siete de los 55 entrevistados dijeron a Human Rights Watch que habían empezado a trabajar como webcams antes de los 18 años, 34 de los 55 entrevistados dijeron a Human Rights Watch que se habían encontrado con personas que creían que eran adolescentes trabajando en al menos uno de los estudios en los que habían estado empleados.

<sup>3</sup> Nuestro informe analiza la importancia de las siguientes decisiones relacionadas con la protección de los derechos laborales de los modelos webcam que trabajan en estudios colombianos: *Sentencia T-620*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-52600, Sentencia, Dic. 14, 1995; *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-2384611, Sentencia, Ago. 13, 2010; *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Expediente No. T-7.961.395, Sentencia, Abr. 21, 2021.

<sup>4</sup> *Sentencia T-629*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-2384611, Sentencia, 13 de agosto de 2010.

<sup>5</sup> *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, Apr. 21, 2021.

<sup>6</sup> *Sentencia T-109*, Corte Constitucional de Colombia, Caso No. T-7.961.395, Sentencia, Apr. 21, 2021.

#### Anexo - Preguntas

1. De acuerdo con la Sentencia T-109 de 2021 de la Corte Constitucional Colombiana, ¿qué medidas ha tomado el Ministerio de Trabajo para adoptar "las medidas necesarias y pertinentes para salvaguardar los derechos de las mujeres que trabajan como modelos webcam en establecimientos" de acuerdo con las facultades de inspección, vigilancia y control del Ministerio?
2. ¿Dispone el Ministerio de Trabajo de procedimientos específicos de orientación, registro e inspección para los estudios de cámaras web?
  - a. En caso afirmativo, ¿está disponible públicamente esta documentación o podría compartirla?
  - b. En caso negativo, ¿qué medidas ha adoptado el Ministerio para crear tales procedimientos de orientación, registro e inspección?
3. ¿Dispone el Ministerio de Trabajo de procedimientos específicos de orientación, registro e inspección para los estudios que ofrecen alojamiento a las modelos?
  - a. En caso afirmativo, ¿Está disponible públicamente esta documentación o podría compartirla?
  - b. En caso negativo, ¿qué medidas ha adoptado el Ministerio para crear tales procedimientos de orientación, registro e inspección?
4. ¿Inspecciona regularmente el Ministerio de Trabajo los estudios para comprobar el cumplimiento de la normativa laboral y sanitaria? En caso afirmativo,
  - a. Explique cómo se realizan estas inspecciones. ¿Podría facilitar las normas con las que se evalúa dicho cumplimiento?
  - b. Detalle qué protocolos existen para los establecimientos que no superan las inspecciones de salud y seguridad; y
  - c. Facilite una lista de las inspecciones que se han llevado a cabo en los estudios de cámaras web tras la sentencia T-109/21 del Tribunal Constitucional.
5. ¿Cómo asegura el Ministerio de Trabajo que los y las trabajadores de los estudios pueden expresar sus preocupaciones al Ministerio sin riesgo de intimidación por parte de los propietarios de los establecimientos? ¿cómo se Investigan estas quejas?
6. ¿Recoge y publica regularmente el Ministerio de Trabajo datos sobre lesiones, enfermedades y condiciones inseguras en los establecimientos? En caso afirmativo:
  - a. ¿Puede proporcionar detalles relevantes y datos disponibles de los últimos cinco años?
  - b. ¿Puede describir las salvaguardas específicas que el Ministerio está exigiendo que los establecimientos adopten en respuesta a lesiones, enfermedades y condiciones inseguras específicas documentadas?

7. ¿Ofrece el Ministerio de Trabajo formación sobre sexo, género, raza, etnia, trabajo sexual y modelaje webcam para los inspectores que trabajan con estudios? En caso afirmativo, ¿en qué consiste esta formación?
8. En línea con las decisiones de la Corte Constitucional en T-629 de 2010, T-736 de 2015 y T-594 de 2015, por favor describa los pasos que el Ministerio de Trabajo ha tomado para:
  - a. Elaborar y producir orientaciones que diferencien el trabajo sexual legal de la inducción a la prostitución, la explotación sexual y la trata de seres humanos; y
  - b. Desarrolle una campaña que socialice y difunda esta orientación entre las fuerzas del orden, las instituciones sanitarias y los ministerios gubernamentales.

# Anexo VI: Respuesta de BongaCams al Human Rights Watch

Wednesday, October 16, 2024 at 15:34:24 Central Standard Time

**Subject:** Response from Bongacams  
**Date:** Wednesday, October 16, 2024 at 6:18:15 AM Central Standard Time  
**From:** legal@bncta.com  
**To:** Erin Kilbride  
**Priority:** High  
**Attachments:** ENHANCED INFORMATION FROM BONGACAMS, 16.10.2024.pdf

Dear Macarena Saez, dear Erin Kilbride!

Thank you for reaching out. We deeply appreciate the invaluable work Human Rights Watch continues to do in protecting the most vulnerable members of society. Your mission is crucial, and we have the utmost respect for your unwavering commitment to safeguarding human rights.

At Bongacams.com, we take our responsibilities very seriously, and we strive to be a model of diligence in our industry.

We have reviewed the concerns raised in your request and wish to address them thoroughly. It appears there may be some misunderstandings about our platform's operations, and we would like to clarify our position.

Firstly, we are fully committed to ensuring that all users - whether models, studios, or users/subscribers - are treated with respect, dignity, and safety, regardless of their country of origin, race, gender, or background.

Platform Bongacams.com is fully compliant with all relevant legal frameworks and industry regulations, both locally and internationally. We have implemented a range of robust measures designed to ensure the safety, well-being, and protection of everyone using our platform. These measures include comprehensive models vetting, rigorous compliance protocols, and ongoing monitoring systems. Through our commitment to transparency and best practices, we continue to raise the standards for platforms in this space.

Additionally, we actively participate in the Association of Sites Advocating Child Protection (ASACP) and sponsor PineApple Support to further enhance our commitment to safety and well-being.

We have created multiple reporting channels so that users can swiftly notify us of any concerns, and we take prompt, decisive action when necessary. Our platform has a zero-tolerance policy toward any content or activity that violates our terms of service. As a clear example, we explicitly prohibit activities such as those you referenced, where studios require models to engage in inappropriate or harmful behaviour. Any such violations result in immediate sanctions, including fines and account closures.

It is important to highlight that the models (performers) and studios, who work with Bongacams.com are independent contractors, and we do not directly manage or control their operations. However, we hold them to the highest standards, ensuring they fully understand their responsibilities, including the need to comply with human rights standards and lawful content creation, as outlined in Clause I.A. of bongamodels.com. This clause states that models agree to provide high-quality, lawful services on their own free will and assume full responsibility for their content and conduct. They are independent of the Website Operator and are not classified as employees.

Given the serious nature of the allegations mentioned, particularly concerning certain studios in Colombia, we are eager to investigate further. We kindly ask for additional information or evidence regarding the studios involved, which will enable us to conduct a comprehensive internal review. If we find any violations of human rights or legal standards, we will immediately terminate our cooperation with those studios and work to support the affected models, including helping them find alternative employment opportunities if they wish to do so.

Lastly, we are open to collaboration and dialogue. Should you have suggestions for improving the safety

1 of 2

and working conditions for web models in Colombia or elsewhere, we would be grateful to receive your insights. We are always looking for ways to strengthen our platform and are committed to making any necessary adjustments that could further enhance user safety and well-being.

Please find our detailed responses to your specific questions attached in the PDF file named "**Enhanced Information from BongaCams.**" We hope this document clarifies any concerns and reinforces our commitment to maintaining the highest standards of conduct and care.

-----  
Alexandr Fatejev  
Authorized Representative  
BNC TECHNOLOGY AND ADVERTISING LTD

## ENHANCED INFORMATION FROM BONGACAMS

### A. General

1. **What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered BongaCams accounts? Could you please provide them?**

At Bongacams.com, we are fully committed to conducting rigorous due diligence to identify and mitigate potential human rights abuses that may occur within studios registered on our platform. We have implemented several comprehensive policies and procedures to ensure that all studios and performers comply with our strict standards, as well as international human rights regulations.

#### 1.1. **Age and Identity Verification:**

Our platform employs a thorough process of age and identity verification for every performer and studio owner before they are allowed access to our services. This process is meticulously documented in our internal policy, titled “**Brief Instruction of ID Verification.**” This document outlines the step-by-step procedure for verifying both age and identity, including:

- Detailed inspection of the Machine-Readable Zone (MRZ) on identification documents.
- Visual checks to ensure there has been no alteration of photos or information on IDs.
- Escalation to senior personnel for further review in cases of uncertainty or suspicion of document fraud.
- Immediate rejection of any forged documents to prevent underage access or the use of false identities.

1.2. To reinforce the integrity of this process, we have partnered with **iDenfy UAB**, a market-leading identity and age verification service provider. iDenfy operates under the highest industry standards, holding ISO 27001, 27017, 27018, 9001, and 30107 certifications, and ensures compliance with Know Your Customer (KYC) and Anti-Money Laundering (AML) regulations. Their automated verification technology provides us with an advanced layer of security, preventing unauthorized individuals from accessing the platform. Additional details about iDenfy can be found on their official website: <https://www.idenfy.com>.

#### 1.3. **Content Policy:**

We have established a comprehensive “**Content Policy**” that defines the rules and standards governing all content provided by performers and studio models on our platform. Studios are required to ensure that their models adhere to these rules, and the policy includes a detailed list of activities and content that are strictly prohibited. Bongacams.com has a zero-tolerance approach to any violation of this policy, ensuring that prohibited activities, especially those that might involve exploitation or human rights abuses, are dealt with swiftly and decisively.

#### 1.4. **Moderation and Monitoring:**

Our dedicated Moderation Team works around the clock, 24/7, to monitor all live streams and interactions on our platform. This ensures that we can quickly identify and address any potential violations of our policies, including our “**Content Policy.**” The internal document, “**Brief Instruction on Website**

**Monitoring,**” provides our team with guidelines on how to efficiently identify signs of abuse or prohibited activities in real time. Our constant surveillance of the platform guarantees immediate response to any suspicious activity or potential violations.

#### 1.5. Safety and Anti-Human Trafficking Policy:

Platform Bongacams.com has instituted a “**Safety and Anti-Human Trafficking Policy**” that outlines our firm stance against human trafficking, forced labor, slavery, prostitution, sex trafficking, child exploitation, and any form of coercion or physical abuse. This policy serves as a clear statement of our zero-tolerance approach toward any human rights violations, ensuring that any potential issues are escalated and dealt with swiftly.

### 2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which BongaCams has abuse monitoring practices in place with studios?

Our website relies on Moderation Team monitoring and users’ complaints in order to identify harmful working conditions of Performers.

Moderation Team is trained to identify any types of harmful environments, illegal substances and overall abuse by monitoring broadcast that are available on our website. In the “**Brief instruction on Website Monitoring**” document there is a specific instruction to send a direct link to the broadcast that contains “**Bad environment**” to the Support Department, who should take appropriate actions, such as consult with the upper management on whether the situation should be reported, should the stream yield evidence of abuse or unhealthy environment.

Subscribers of our website have access to the dedicated reporting form to bring to our attention any content located on our website that violates our Terms and Conditions of Use, laws, regulations, or standards. All such complaints are reviewed in highest priority and resolved within 7 business days. This resolution process also includes escalation to the upper management and appropriate authorities, if necessary.

Performers on our website also have several points of contact available to them at all times and include email address, online chat with Support Department, DMCA webform, Content Removal (Complaint) webform, and phone number which can be easily located on our website. We encourage all our users to immediately notify us of any instances of abuse of human rights.

Bongacams.com’ abuse monitoring practices are not limited to any specific country. While the question references conditions in Colombia, we maintain the same high standards of oversight in all countries where studios operate. We firmly believe that human rights are universal and must be upheld in every region. Our platform’s abuse monitoring protocols are designed to ensure the safety and well-being of all individuals, regardless of their location, and we enforce these protocols uniformly to protect performers worldwide.

### 3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices?

Platform Bomngacams.com operates with a commitment to full transparency regarding payout practices, ensuring that performers have easy access to all relevant financial information regarding their earnings.

Each registered performer has access to their personal account, which contains detailed information about their income from services rendered on the platform. The account dashboard provides clear and comprehensive data on settlements with the Website Operator, performance statistics, and other financial metrics. This includes information on:

- Earnings from tokens, which are the primary medium of exchange on our platform.
- Rev Share percentages (the revenue share model) that apply to each performer.
- Easy reference to the prices of tokens in relation to USD, allowing performers to calculate withheld amounts and payouts accurately.

In many cases, performers operate under agreements with studios that manage certain aspects of their work, including financial matters. These agreements should govern the relationship between performers and studios, including how earnings are distributed. While Platform Bongacams.com provides clear information on the financial aspects of the services rendered through the website, most questions about individual payouts and withheld amounts are typically addressed directly by the studios with which the performers have agreements.

To further enhance transparency, Bongacams.com provides a clear explanation of token pricing, allowing performers to understand the value of their earnings. We also offer a **“Token to USD” calculator**, which helps performers convert their tokens into real-world currency and see the exact value they will receive based on the number of tokens earned. This ensures that performers are fully aware of the monetary value of their earnings at all times.

The Performer’s Agreement on our platform includes detailed clauses regarding payout procedures. These clauses outline:

- The timing of payouts;
- Minimum payout amounts;
- Any special conditions for on-demand or early payouts.

This ensures that performers are fully informed about when and how they will be paid, and it removes any ambiguity about payout schedules and conditions.

Our Support Department is always available to assist performers with any questions related to compensation. Whether it involves payout procedures, currency conversion, tipping, or withheld amounts, performers can reach out directly to our support team, who are trained to provide comprehensive guidance and information.

To specifically address the needs of performers in Colombia, we have a contractual partnership with a local entity responsible for communication and support services. This dedicated partner ensures that Colombian models receive the assistance they need in understanding payout practices and any other financial matters. The partner’s services are tailored to the specific needs of Colombian performers, ensuring their satisfaction with our platform’s practices.

## **B. Due Diligence with Studios**

- 1. Does BongaCams require studios to issue a written contract to each model for whom they create a BongaCams account? If so, can you provide such a contract, information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?**

Yes, our Agreement between Performers/Studios and our platform stipulates that studios are required to draft and enforce their own written contracts with each model for whom they create a BongaCams account. This contractual obligation extends globally, including in Colombia, and is designed to ensure compliance with both our internal policies and international human rights standards.

Specifically, the Agreement mandates that studios independently determine the terms and conditions of their contracts without undue influence from the Website Operator. Upon request, studios must present these contracts to us to verify their compliance. The key provisions of this mandate are detailed as follows:

Clause 1.B. Studio: The Studio acknowledges and agrees that it bears the sole responsibility for formulating the terms and conditions of the Studio Model Contract autonomously and independently, without any influence from the Website Operator. This stipulation is contingent on the requirement that such contracts do not contravene the Studio's obligations under the present Agreement and that they ensure Studio Models adhere to rules substantially similar to those outlined in Clause 1.A.

Clause 1.A. Models: This clause delineates that Performers registered under a Model Account agree to provide high-quality, lawful services on the Website of their own volition. They take full responsibility for their content and actions, and acknowledge that they are not employees of the Website Operator.

- 2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.**
  - a. What are BongaCams's policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?**

Our platform employs a system that captures snapshots of the live stream every 4 to 5 minutes. These snapshots are subsequently reviewed by our Moderation Team. If a model is absent from the stream, moderators will wait for two consecutive snapshots (a minimum of 8 to 10 minutes) before marking the session as "away." The session is only terminated after this period of absence.

This information is documented in the "**Brief Instruction on Website Monitoring**" under the clause "4.1. Violations and actions with them."

- b. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?**

The decision to set sessions to "Away Mode" is entirely controlled by our Moderation Team. While the snapshots are captured automatically, the final decision to mark the session as "away" is based on the moderator's review.

**c. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?**

Terminating a stream or setting it to "Away Mode" does not directly affect the performer's pay or rating. However, since the performer's rating is partly based on the time spent online and tokens received, terminating a session or setting it to "Away Mode" may indirectly impact potential earnings and ranking. Repeated or intentional violations involving absence during broadcasts can be perceived as abuse of our systems. Such abuse can lead to unfair competition.

Models are free to exit and re-enter the broadcast at any time, provided it is done in compliance with our policies and does not entail system abuse.

**d. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?**

Performers can appeal against any decision to cut a session or set it in "Away mode" by contacting our Support Department. Each appeal is reviewed and resolved on a case-by-case basis. Our contact email is listed on the footer of the website and is easily accessible for anyone. Alternatively, Performers can contact us via online support chat.

**3. What policies or procedures does BongaCams have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?**

At BongaCams, we are committed to ensuring that performers and studios retain full autonomy over their working conditions, including the ability to take breaks as needed. The platform does not impose any restrictions on how long models must work or when they are allowed to pause their streams for water or bathroom breaks.

The performers and studios registered on our platform are independent contractors, and they are not subject to any restrictions or controls by BongaCams regarding their work hours or schedules. This principle is clearly outlined in our agreements:

**Clause 1.A – Model:** This clause certifies that the performer works independently and that the Website Operator does not possess any authority to direct or subordinate the performer. As such, the platform does not dictate the performer's place of work, schedule, or conditions for rendering their services. Performers have full autonomy to pause their streams whenever they choose, including for bathroom or water breaks, without any adverse consequences.

**Clause 1.B – Studio:** Similarly, this clause establishes that studios operate independently of the Website Operator. The platform does not have any power of direction or control over studio operations, including when models or studio personnel can take breaks. This independence ensures that studios can manage their own working conditions freely.

Our only concern is preventing abuse of the system, such as leaving an empty stream running for long periods, which could be seen as abuse of our system, as explained above, and affect user experience. Performers **can pause their live streams** at any time to take breaks, such as for water, bathroom use, or any other reason. **There are no penalties or economic consequences for pausing a stream.** This system empowers performers to take necessary breaks without fear of losing income or facing any platform-imposed sanctions.

While BongaCams does not dictate break times, we maintain safeguards to ensure that performers can take necessary breaks without facing any undue pressures. In cases where any concerns are raised about working conditions, performers are encouraged to contact our Support Department. This department is available 24/7 and is trained to handle reports regarding potential abuses.

**4. How does BongaCams verify that all studio-based models are performing by their own free will?**

Our Terms and Conditions, which are also an Agreement between Performer/Studio and us, requires every registering person to certify that they are not under influence or pressure to enter into this contract.

**4<sup>th</sup> clause – declarations:** Moreover, I certify that I am not under the influence of drugs or alcohol, and that I am, and as the case may be, Studio Models are, rendering the Services/Studio Models Services in the video/film and appearance(s) at my/their own free will.

Our platform relies on constant monitoring by its Moderation Team. These moderators observe streams 24/7, ensuring adherence to our guidelines and policies. If moderators will suspect that a model may be streaming under duress, they should document their concerns and escalate the issue to management for further investigation.

In addition to our internal monitoring, we take third-party reports or complaints very seriously. When such reports are received, the company collaborates with its legal and management teams to address any concerns promptly. Performers or concerned individuals can submit complaints via a designated webform located in the footer of our website, labeled **“Complaints & Content Removal.”**

By maintaining these monitoring procedures and providing accessible reporting mechanisms, BongaCams strives to create a safe and supportive environment for all performers, ensuring that their participation is always voluntary and respectful of their autonomy.

**5. How does BongaCams verify that studio-based models have signed and received a copy of a contract with the studio in which they work, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with the terms of the contract?**

BongaCams is committed to ensuring that all performers and studios operate under voluntary and transparent conditions. The following procedures are in place to verify that studio-based models are performing of their own free will and are fully aware of the terms of their contract:

Upon registering, every performer is required to certify that they are not under any influence or pressure to enter into the contract. Our Agreement includes a specific clause where performers declare, "I certify that I am not under the influence of drugs or alcohol, and that I, and as the case may be, Studio Models are, rendering the Services/Studio Models Services in the video/film and appearance(s) at my/their own free will."

While we do not have specific procedures to verify performer autonomy beyond this certification, our platform relies on constant monitoring by our Moderation Team. These moderators observe streams 24/7, ensuring adherence to our guidelines and policies. If any signs suggest a model may be streaming under duress, the concern is documented and escalated to management for further investigation.

Furthermore, performers are required to accept the **Consent Form** through their model account, ensuring that they have read and understood the terms clearly. This acceptance process adds an extra layer of verification, affirming that performers are willingly and consciously agreeing to the conditions set forth.

Additionally, we take third-party reports or complaints seriously. Upon receiving such reports, the company collaborates with its legal and management teams to address any concerns promptly. Complaints can be submitted via a designated web form "Complaints & Content Removal."

The website's oversight ensures that performers and studios sign and agree to their Agreements during the account registration process. Performers can access, review, and download this Agreement at any time from their account. For ease of access, our Agreement is publicly available on <https://bongamodels.com/terms>.

In the event of any issues accessing their accounts, performers are instructed to contact our Support Department, which will verify their identity and help regain account control. This process ensures that performers are always aware of the terms of their engagement.

**6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered BongaCams studio account, and how are these policies monitored and enforced?**

While BongaCams is committed to maintaining a safe and professional environment, it is important to acknowledge the limitations of our control over the physical conditions within studios, including sanitation and hygiene. Our platform does not have direct oversight of the environments where studio models operate, as all performers and studios are independent contractors. However, we have implemented certain policies and monitoring mechanisms that aim to mitigate risks and promote safety to the extent that our platform can influence these factors.

Our Agreement and Content Policy include restrictions against unsanitary or harmful activities being displayed during live streams. Content that involves bodily fluids, waste, or dangerous activities is strictly prohibited. However, it is important to note that we do not have direct physical access to studio environments, and as such, our ability to enforce these rules is limited to what can be observed during live broadcasts.

Our Moderation Team monitors streams 24/7 to identify any visible violations of these policies, such as performances that appear to involve unsafe or unsanitary conditions. Moderators are trained to flag and report any concerning content. However, it is important to recognize that the Moderation Team can only assess what is visible on the stream. As we do not control the physical studios, there may be conditions - such as poor hygiene, ventilation issues, or other hazards that are not apparent during the broadcast.

We also rely on user and subscriber reports to help identify content that may violate our sanitation and hygiene guidelines. Viewers can report any concerns via a dedicated reporting form, and our Support Team reviews these reports to take appropriate action when necessary. However, much like our moderation efforts, this process is limited to what can be observed from the streams, and it does not extend to monitoring the physical working conditions in studios.

When violations of our policies are identified, we take action within the scope of our platform. This can include issuing warnings, suspending accounts, or banning repeat offenders. However, given that performers and studios are independent contractors, our ability to enforce standards related to physical environments is inherently limited. We rely primarily on the visible content to make enforcement decisions, which may not fully capture all aspects of the conditions in which models are working.

In summary, while we strive to promote a safe and hygienic environment through the policies we have in place, it is important to acknowledge the limitations of our control. We monitor and enforce these policies to the best of our ability based on what is visible during broadcasts, but we cannot directly control or verify the physical conditions in which performers work.

**7. The BongaCams “Terms and Conditions of Use” (last updated February 13, 2024, available at <https://bongamodels.com/terms>), removed 161 references to Studio Models, Studio Model Accounts, Studio Model Services which were present in BongaCams “Terms & Conditions” (last updated July 25, 2023, available at <https://bongacams.com/terms>). This includes the removal of a requirement that studios attest that “Studio Models are, rendering the Services/Studio Models Services in the video/film and appearance(s) at my/their own free will.” Please clarify the circumstances of this removal, and how BongaCams ensures that all models are performing by their own free will.**

To address the query regarding the removal of certain requirements from the “Terms and Conditions of Use,” it is important to clarify that our terms for subscribers have never included requirements for Studio Models. This discrepancy seems to stem from a misunderstanding between the two different websites, each of which has its own specific set of Terms and Conditions.

The “Terms and Conditions of Use” available at [www.bongacams.com/terms](http://www.bongacams.com/terms) are focused on subscribers of our service and do not encompass requirements for Performer accounts.

Conversely, the BongaModels.com website is designed specifically for the registration of **Performer and Studio accounts**, and thus contains all necessary requirements relevant to Studio Models, as outlined in the “Terms and Conditions” at [www.bongamodels.com/terms](http://www.bongamodels.com/terms). Since both individual models and Studio Models manage their accounts via the BongaModels website, it is both efficient and appropriate for these requirements to be explicitly stated there.

In conclusion, we can confirm that we have not removed any requirements regarding Studio Models providing their consent and rendering services of their own free will. The terms and conditions relevant to Studio Models have always been maintained on the BongaModels website, where they are appropriately applicable.

Studio Models have autonomous access to their accounts and can operate independently of the Studio account. They can disable their accounts or contact Live Support Chat without Studio intervention. This autonomy is intended to prevent exploitation and ensure Studio Models have an open channel for assistance. In cases of suspected coercion, BongaCams acts according to our “Safety and Anti-Human Trafficking Policy,” contacting relevant parties and authorities if necessary.

### C. Ensuring Consent

1. **Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does BongaCams ensure that:**

- a. **Performers read and understand the Agreement;**

BongaCams is committed to ensuring that performers have full control over their accounts and can independently manage their streaming activities. We offer several mechanisms to safeguard this control and support performers in maintaining access to their accounts:

1.1. Performers have 24/7 access to the Agreement through their account, ensuring transparency and the ability to review or download it at any time. If a performer encounters any issues accessing their account, they can easily reach out to our Support Department for identity verification and account recovery, ensuring they regain control of their account.

1.2. To further assist Colombian performers, we offer specialized support in Spanish. Performers can access this support via a dedicated email address at [colombia@bongamodels.com](mailto:colombia@bongamodels.com) and a local phone number at (+57 304 234 5005). This ensures that performers in Colombia receive timely and culturally relevant assistance whenever needed.

1.3. Performers sign the Agreement themselves and can also withdraw their consent if they choose. In the event of account issues or changes, performers can directly request assistance from our Support Team to ensure they retain full control of their streaming activities.

1.4. Performers maintain autonomy over their areas of specialization and preferences. If they feel their account does not accurately reflect their choices, they can reach out to our Support Team to address the issue, ensuring their preferences are respected.

**Sign the Agreement themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;**

We have established safeguards to ensure that performers retain full control over their accounts and agreements.

1.5. Performers are required to sign the Agreement themselves when registering on the platform. They manage their account credentials and always have access to the Agreement through their account. Should a performer lose access to their account, they can contact our Support Department, which will verify their identity and help them regain control of the account, ensuring that only the rightful owner has access.

1.6. Performers have the autonomy to fill out their own **Consent Form** directly within their account, and they have the option to withdraw this consent at any time if they wish to stop participating. This gives performers complete control over their participation and activities on the platform, ensuring that all decisions are made by them and not by third parties.

1.7. If a performer disagrees with any aspect of the Agreement or Consent Form, they can independently disable their account or withdraw consent, further safeguarding their ability to manage their participation on their terms.

## **2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Agreement?**

While our Agreement and Consent Form are currently available online only in English, we are dedicated to ensuring that Colombian performers fully understand the terms and conditions. To this end, we have established a business cooperation with a trusted business partner in Colombia, who offers comprehensive support and translation services in Spanish. This ensures that performers receive clear and accurate information regarding their agreements and platform-related details.

Our trusted business partner assists Colombian performers in understanding the platform's working mechanisms and provides them, upon request, with Spanish versions of the Agreement, the Consent Form, and any other relevant documents. Additionally, performers in Colombia can directly reach out to this partner for assistance through our dedicated communication channels, including a specialized email address at [colombia@bongamodels.com](mailto:colombia@bongamodels.com) and a local phone number at (+57 304 234 5005). This ensures they receive timely and culturally relevant support.

Due to a Non-Disclosure Agreement, we cannot publicly disclose the name of our Colombian partner, but we are confident in their role to bridge any language gaps and ensure performers are fully informed and empowered to make decisions about their participation on our platform.

## **What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?**

One of the fundamental requirements in our Agreements is that performers must enter into the contract while not being under the influence of any substances and must render services of their own free will. This is clearly outlined in the 4th clause of the declarations section:

4th clause – declarations: I certify that I am not under the influence of drugs or alcohol, and that I am, and as the case may be, Studio Models are, rendering the Services/Studio Models Services in the video/film and appearance(s) at my/their own free will.

Furthermore, our platform has a dedicated Moderation Team that monitors all streams 24/7. If the moderators observe behavior that raises suspicion of coercion or non-consensual activity, they escalate the issue to the appropriate department for a thorough investigation. Immediate action is taken to suspend the stream if necessary, and the model is contacted to ensure their safety and well-being.

In addition to real-time monitoring, we have a clear process for handling third-party reports of coercion or abuse. When such information is provided, an internal investigation is conducted involving senior management and the legal department as necessary. This multi-layered process is designed to ensure the safety and welfare of performers.

We emphasize the performers' ability to deny consent for any performance that causes them distress without facing any penalties. This right is explicitly stated in our Agreement and Consent Form, ensuring that performers understand they can reject any activities they do not wish to perform without any fear of repercussions.

By combining contractual agreements, continuous monitoring, and clear processes for addressing concerns, we strive to create a safe and supportive environment for all performers on our platform.

**3. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of studio-based models? What policies and procedures does BongaCams have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?**

Firstly, the Consent Form that performers confirm from their own account have the following wording: I hereby state that I participate in 18+ content on Bongacams.com consensually, of my own free will and without enforcement from any third parties.

The Agreement emphasizes the performer's autonomy and responsibility for their own actions.

The 4th clause of the Agreement clearly declares that performers are responsible for their own actions as consenting adults. This clause ensures that performers, not studio management or any third party, have the sole authority to give or withhold consent for any activities during their streaming sessions.

The 8th clause further safeguards performers' autonomy by setting clear expectations around the types of performances that can be offered. Performers are not obligated to fulfill any requests they do not agree with. In the event that a member is misled about the performer's preferences or activities, the member may request a refund, but performers are fully protected in their right to decline any requests.

Our Moderation Team continuously monitors streams to ensure compliance with our policies. If any behavior suggests that a performer may be engaging in non-consensual acts, moderators flag the stream, document their concerns, and escalate the issue for internal investigation by our management and legal teams.

**4. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in chat rooms to ensure performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?**

To facilitate direct and clear interactions between performers and clients, we have implemented an integrated translation tool available to both performers and subscribers. This tool allows communication in public chats as well as private messages, enabling performers and clients to speak directly in their preferred languages, including Spanish.

By offering this advanced translation feature, performers are better equipped to engage with clients and provide informed consent for any requests. This ensures that all communications, especially regarding consent, are accurately understood without the need for third-party involvement. The integrated translation

tool enhances transparency and promotes direct communication, thereby protecting performers' autonomy and ensuring that they can make fully informed decisions in real-time.

#### **D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

**1. What direct channels exist for studio-based models to contact your company to request that their account be closed? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?**

Studio-based Performers have several direct channels to contact our company for account closure requests. These channels are designed to provide timely and efficient service while ensuring that Performers' needs are met with the utmost professionalism.

Performers can independently delete their accounts through the account settings at any time. For those who no longer have access to their accounts, they may contact our Support Department to verify their identity, after which their accounts can be either restored or deleted as per their request.

The available channels for contacting us include email ([support@bongamodels.com](mailto:support@bongamodels.com)), Online chat (<https://bongamodels.com/support-live-chat>) and phone number ((+420) 739 660 098). Even though Colombian Performers can access our Support via the above-mentioned methods, we have dedicated email address ([colombia@bongamodels.com](mailto:colombia@bongamodels.com)) and phone number (+57 304 234 5005) for Colombian Performers.

Furthermore, our Privacy Policy provides the email address of our data protection officer ([dpo@bongamodels.com](mailto:dpo@bongamodels.com)), which Performers can use to direct their inquiries regarding these matters. Performers can expect a response within 48 hours, with requests being processed and resolved within seven (7) business days.

**2. What confidential channels exist for studio-based models to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?**

Performers can contact us through all the channels mentioned above anonymously, as our contact forms do not require users to be logged in for reporting purposes. Additionally, we offer a "Complaints & Content Removal" webform <https://bongacams.com/content-removal> that allows for anonymous submissions. This ensures that performers can report sensitive issues without fear of reprisal.

Upon receiving a complaint, our team initiates a thorough review process. Complaints are typically reviewed within 48 hours, and actions are taken within seven (7) business days. In cases involving clearly illegal activities, such as labor abuse or exploitation, immediate action is taken to address the issue promptly.

Moreover, our complaint handling procedure includes validating the complaint, conducting an initial investigation, documenting the findings, and resolving the issue. If necessary, we report the incident to the relevant authorities. The entire process is meticulously documented in our "Complaint Handling Guidance," which is accessible to all employees.

**3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?**

Our platform's structured complaint handling system ensures that all complaints are directed to the appropriate department based on their nature and severity. The general process involves the following steps:

- Validation: Each complaint is first validated to ensure it is legitimate and within our scope of responsibility.
- Initial Investigation: A preliminary investigation is conducted to gather essential details and ascertain the facts.
- Documentation: All findings and actions taken are meticulously documented for accountability and future reference.
- Resolution: Based on the investigation, appropriate actions are taken to resolve the issue. This may include corrective measures, policy changes, or disciplinary actions.
- Reporting to Authorities: In instances involving illegal activities or severe violations, the matter is promptly reported to the relevant authorities.

Complaints are assessed to determine their severity. Typically, complaints are reviewed and responded to within 48 hours, with the goal of resolving issues within seven (7) business days. Urgent or illegal activities, such as child sexual exploitation or serious labor violations, receive the highest priority. For critical cases, immediate action is taken to address violations of law or clear human rights concerns.

Our comprehensive complaint handling procedure is documented in our “**Complaint Handling Guidance**,” which is accessible to all employees to ensure consistency and transparency in the process.

These policies are implemented globally and are applicable in every country where our platform is accessible, including Colombia. We are committed to maintaining high standards of service and addressing complaints promptly and effectively to uphold the rights and welfare of our models.

---

In conclusion, we trust that the information provided has been both sufficient and insightful in addressing your inquiries.

Regarding the internal Policies and Guidelines mentioned, we would be pleased to share them with you upon receiving your official written confirmation that these documents will remain confidential. Given the sensitive nature of these materials, including business secrets and security measures, it is critical that they are not made publicly available to prevent misuse by malicious actors who may attempt to circumvent our protections.

We look forward to your response and kindly ask you to confirm receipt of this letter via email at [legal@bncta.com](mailto:legal@bncta.com).

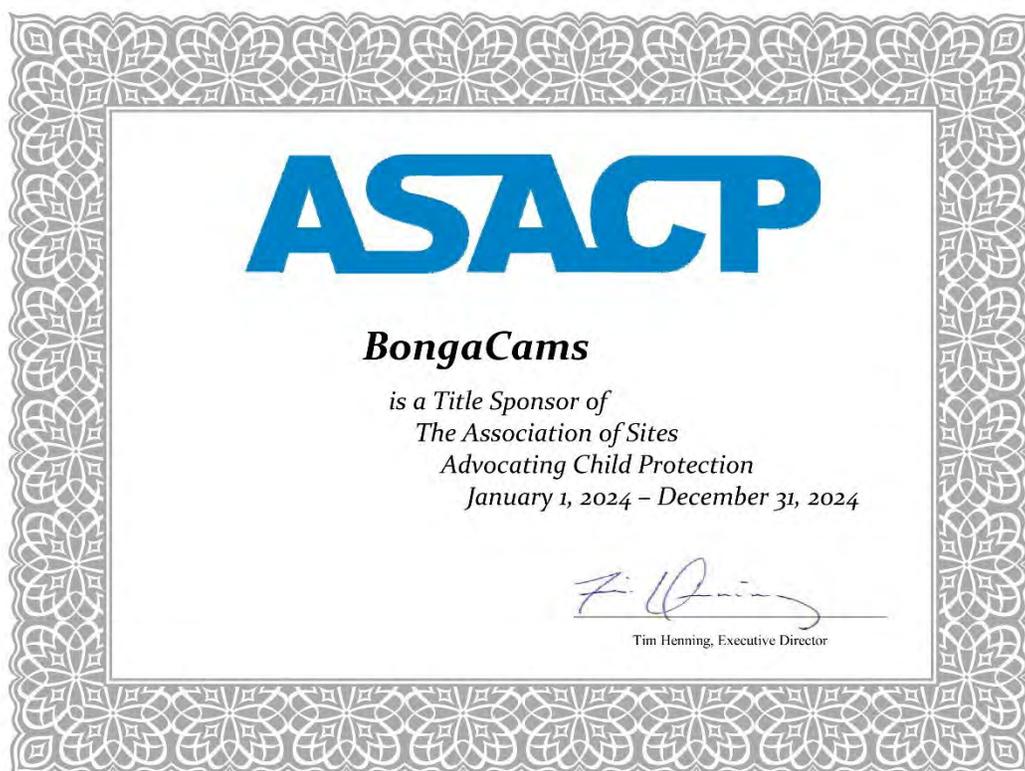
Thank you for your attention, and we remain at your disposal for any further clarifications.

Kind regards,

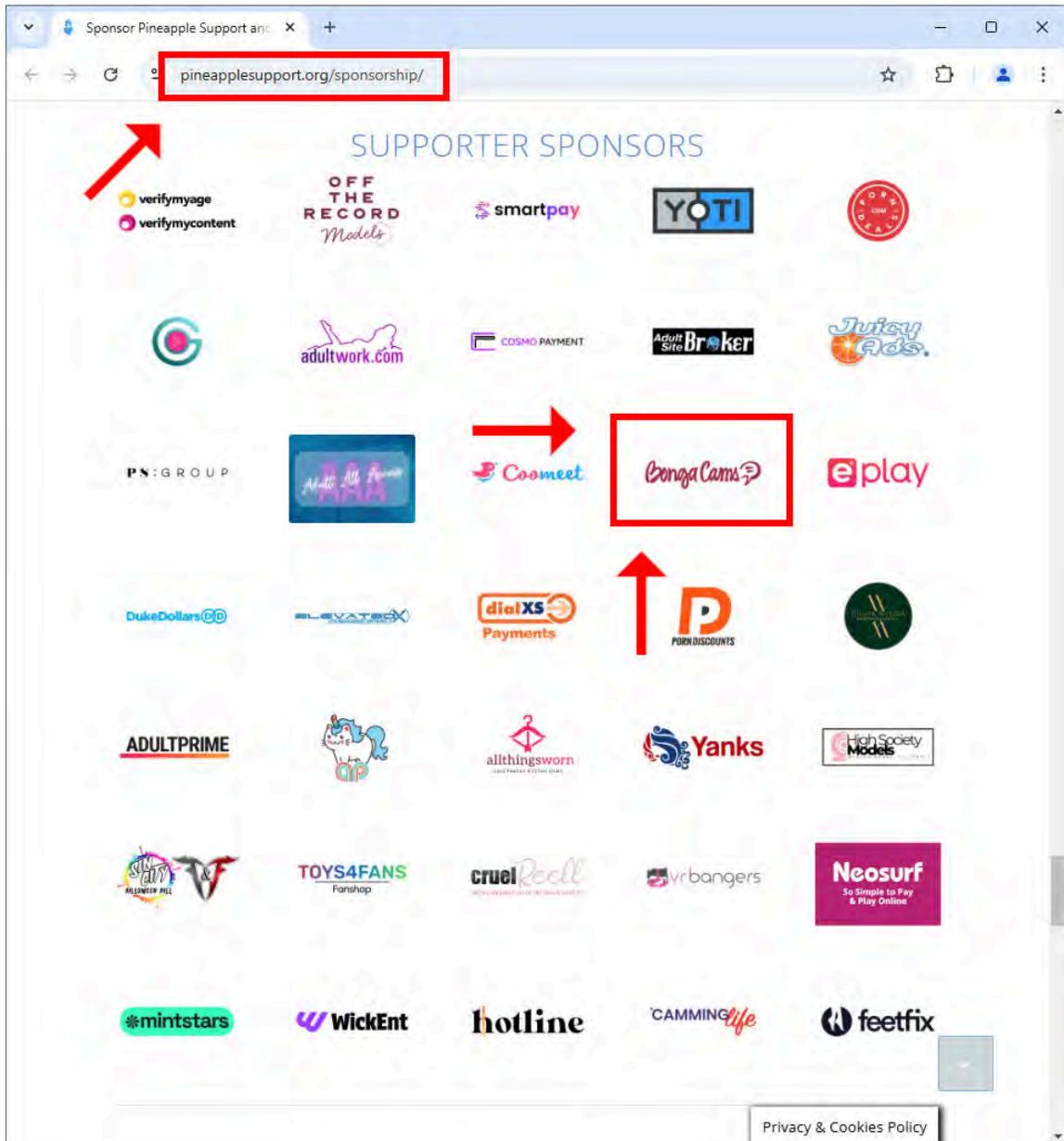
Alexandr Fatejev  
Authorized Representative  
BNC TECHNOLOGY AND ADVERTISING LTD

## Anexo VII: Certificados y políticas de BongaCams

### Cerificado de ASACP



## Patrocinador de apoyo de piña



# Políticas de BongaCams



## BongaCams.com

### Abuse Policy

This Abuse Policy outlines the measures BongaCams.com implements to prevent the upload and distribution of illegal, non-consensual, including sharing personal information or content, or infringing of intellectual property rights content and content that otherwise is not in compliance with laws, regulations, card brand rules, or standards on our platform. We are committed to maintaining a safe and legal digital environment, respecting intellectual property rights, and upholding the privacy and rights of our users.

Content that infringes upon intellectual property rights, including but not limited to copyright and trademarks, or is illegal or non-consensual, is strictly prohibited. Users must ensure they have the necessary rights and consents before sharing or uploading content. Any content found to be in violation of these guidelines will be subject to immediate removal.

Users can report illegal or non-consensual content by contacting our support team via email at [support@bongacams.com](mailto:support@bongacams.com) or through our dedicated web form at <https://bongacams.com/content-removal>. Issues regarding intellectual property violations should be reported through the dedicated webform at <https://bongacams.com/dmca>. Alternatively, reports can be made by calling our support phone number (+420) 603 888 399. When submitting a complaint, please include as much information as possible, such as direct URL links and a detailed description of the issue, to facilitate a prompt and effective review process.

Upon receipt of a complaint, our dedicated content review team will assess the report and initiate an investigation. Complainant will receive the acknowledgment reply via email. Should the initial report not contain enough evidence or description to promptly locate or identify the reported content, the content review team will contact you and request additional information in order to begin investigation.

Our general response time for acknowledging receipt of complaints is within 48 hours, but the resolution time may vary depending on the complexity and nature of the reported issue, however, in any case, it will be reviewed and resolved within seven (7) business days. We prioritize the identification and removal of clearly illegal content, which is deleted immediately upon verification.

In cases where the complainant is not satisfied with the resolution of their complaint, we may review and reassess the case, escalate the complaint to the senior manager and, depending on the results of this investigation, promptly provide a final decision to the complainant.

All reports are treated with strict confidentiality. The identity of the reporting party will not be disclosed to the person whose content is being reported. We ensure that all personal information provided during the reporting process is protected and used solely for the purpose of resolving the complaint.



BongaCams.com complies with all applicable laws, including the Digital Millennium Copyright Act (DMCA), and card brand rules in the enforcement of this policy. We are dedicated to swift compliance with legal standards to ensure that all content on our platform adheres to the law.

For any questions regarding this policy or its implementation, users are encouraged to contact our support team through the provided contact methods.

Last update 30.05.2024



## **BongaCams.com** **Age Verification Policy**

BongaCams.com is committed to ensuring compliance with legal regulations and industry standards regarding the minimum age requirement for accessing certain services or content provided on our website. In order to prevent minors from accessing age-restricted content and to uphold responsible online practices, we have implemented an age verification process. This policy delineates our methodology for age verification, including the techniques employed, the jurisdictions in which this process is applicable, and the third-party services utilized for this purpose.

### **1. Methods of age verification**

1.1. BongaCams.com employs various methods to verify the age of consumers accessing our website, including but not limited to:

1.1.1. **Integration with third-party age verification services** provided by Yoti Ltd. (Yoti), that authenticate users' age using government-issued identification or other verification methods. A detailed description of the verification methods used by Yoti is provided in "Third-party age verification services" further below.

1.1.2. Upon the initial visit to the website, visitors are presented with a "**Warning 18+**" notification. This warning informs users of the adult nature of the content and serves as an initial deterrent for underage visitors. Moreover, this notification requires visitors to agree with the Terms and Conditions of the BongaCams.com website, which include following statements:

1.1.2.1. **3.2.** BongaCams's services are only available for persons over the Age of Majority.

1.1.2.2. **3.3.** Persons under the Age of Majority are also not allowed to be Adult Service Providers (ASP). Consequently, all Adult Service Providers (ASP) were of Age of Majority during the time of photography, as per proof of age held by the custodian of records. Under no circumstances does BongaCams present Adult Service Providers (ASP) as children.

1.1.2.3. **4.1.** In order to Subscribe (register an account) at BongaCams it is mandatory to be at least the Age of Majority, in compliance with the local regulations applicable to the Subscriber.

1.1.2.4. **6.2.** I am fully aware that viewing adult content is only allowed for viewers of at least the Age of Majority.

1.1.2.5. **6.3.** I expressly declare that, on the present date, I have reached the necessary age to view adult content in accordance to my local regulations.

1.1.3. **Visitors are required to pay using credit cards.** The use of credit cards adds an additional layer of age verification, as credit card companies have their own age verification processes in place, thereby further ensuring that our consumers are of legal age.

1.2. In the event that there is a reasonable suspicion that a visitor may be below the age of majority in their jurisdiction, the administration of the website may suspend the use of the account in question and request an ID document for the purpose of identity and age verification. Reasonable suspicion encompasses a range of circumstances, including, but not limited to:

1.2.1.1. In the event that the user provides inconsistent information.



- 1.2.1.2. It is also possible that the user may exhibit suspicious behavior in the chat function.
- 1.2.1.3. The use of messages to impersonate a minor.
- 1.2.1.4. The reports were provided by users of the website.
- 1.2.1.5. Third-party reports were also received.

## 2. Countries and states where applicable

- 2.1. The age verification requirements applicable to our website may vary depending on the legal jurisdiction in which it is operated. BongaCams.com ensures compliance with age verification laws and regulations in countries and states where such requirements are applicable.
- 2.2. Mandatory age verification for visitors of the website prior to accessing any of the content of the website is implemented for the following jurisdictions:
  - 2.2.1. United States
    - 2.2.1.1. Texas
    - 2.2.1.2. Arkansas
    - 2.2.1.3. Utah
    - 2.2.1.4. Montana
    - 2.2.1.5. Mississippi
    - 2.2.1.6. Louisiana
    - 2.2.1.7. North Carolina
    - 2.2.1.8. Virginia
- 2.3. The list of applicable jurisdictions will be expanded in accordance with the enactment of new legislation in specific countries or states, or in response to amendments to existing laws and regulations.

## 3. Third-party age verification services

- 3.1. In order to facilitate the age verification process for visitors accessing bongacams.com, the company has entered into a partnership with Yoti LTD, a leading provider of digital identity verification solutions.
- 3.2. Yoti offers a comprehensive age verification service that utilizes advanced technologies, including document scanning, facial recognition, and biometric matching, to authenticate users' age securely and reliably.
- 3.3. The age verification process may involve the collection and processing of the following data:
  - 3.3.1. Personal information provided by the user during registration, including name, date of birth, and contact details.
  - 3.3.2. Scanned images of government-issued identification documents, such as passports or driver's licenses.
  - 3.3.3. Selfies captured by the user using the Yoti application for facial recognition purposes.
- 3.4. Yoti provides three different methods of age verification, from which our visitors can freely choose the most appropriate age verification method based on their concerns. These methods include automated cross checking of identification documents with the photo of face, age estimation, and digital identification confirmation via Yoti application.
  - 3.4.1. Cross checking requires visitor to take a picture of their ID and face, which will be analyzed by Yoti's advanced algorithms to determine whether the document is in the rightful possession of the holder and the holder is of the Age of Majority in their jurisdiction.



- 3.4.2. Age estimation requires explicit consent for processing biometrical data of the visitor which will be collected via photo by Yoti. Biometric data will be analyzed by Yoti to estimate the age of the visitor.
- 3.4.3. Digital ID is a method to provide visitors with a secure way to verify their age using the Yoti mobile application. Visitors can create a digital ID on the Yoti app by scanning their government-issued identification documents and taking a selfie for facial recognition purposes. Once verified, visitors can use their Yoti digital ID to authenticate their age on BongaCams.com by scanning QR-code with their Yoti application.
- 3.5. Upon completion of the verification process Yoti will send us the results indicating whether the visitor is of appropriate age to access the content of the BongaCams.com website.
- 3.6. All data transmitted between Yoti and BongaCams.com is encrypted in order to ensure confidentiality and integrity of personal data processed. Yoti retains the data only for as long as necessary for the verification process and deletes it promptly thereafter to protect user privacy.

#### **4. Data protection**

- 4.1. BongaCams.com is committed to protecting the privacy and confidentiality of visitor data collected during the age verification process.
- 4.2. All data collected and processed for age verification purposes is handled in compliance with applicable data protection laws and regulations, including the EU General Data Protection Regulation (GDPR) and the California Consumer Privacy Act (CCPA).
- 4.3. Data security measures are implemented to safeguard visitor information against unauthorized access, disclosure, or misuse. These measures include encryption, secure storage, and regular security audits.
- 4.4. Any data collected by Yoti to facilitate the age verification process is removed from their systems as soon as they are no longer required for the purposes of age verification, meaning that photos of visitor's ID and face are promptly and securely deleted after verification process is completed.
- 4.5. In the event of a data breach, BongaCams.com will promptly notify affected visitors and relevant authorities in accordance with legal requirements. This notification will include details about the nature of the breach, the types of data affected, and any steps visitors should take to protect themselves from potential harm. Additionally, BongaCams.com will provide information on measures taken to contain the breach, mitigate its impact, and prevent future occurrences.

#### **5. Transparency**

- 5.1. Visitors accessing our website are provided with clear information about the age verification process, including the reasons for age verification and the methods used in website's Privacy Policy.
- 5.2. Prior to undergoing age verification, visitors are required to provide explicit consent. Visitors are entitled to decline age verification processes if they are unwilling to provide the requisite information or undergo verification. However, access to the website will not be granted in jurisdictions indicated in clause 2.2 unless age verification is completed.
- 5.3. Any modifications to the age verification policy are disseminated to users via the website and other pertinent channels, including, but not limited to, email correspondence and pop-up notifications. Users are afforded the opportunity to review and consent to the revised terms.



## 6. Visitors' rights

- 6.1. Visitors have rights regarding their processed personal data under the EU General Data Protection Regulation. These rights include:
  - 6.1.1. **Right of access:** visitors have the right to obtain confirmation as to whether or not personal data concerning them is being processed, and, where that is the case, access to the personal data and information about the processing.
  - 6.1.2. **Right to rectification:** visitors have the right to request the correction of inaccurate or incomplete personal data.
  - 6.1.3. **Right to erasure (Right to be forgotten):** visitors have the right to request the deletion of their personal data under certain circumstances, such as when the data is no longer necessary for the purposes for which it was collected or when the visitor withdraws his or her consent.
  - 6.1.4. **Right to withdraw consent:** visitors have the right to withdraw consent they have previously given for the processing of their personal data.
- 6.2. Visitors who are residents of California have specific rights provided under the California Consumer Privacy Act. These rights include:
  - 6.2.1. **Right to know:** visitors have the right to request access to specific pieces of personal information that have been collected about them by covered businesses, as well as information about how that data has been used or disclosed.
  - 6.2.2. **Right to deletion:** visitors have the right to request the deletion of their personal information collected by covered businesses, subject to certain exceptions.
  - 6.2.3. **Right to opt out:** visitors have the right to opt out of the sale of their personal information to third parties.
  - 6.2.4. **Right to non-discrimination:** visitors have the right not to be discriminated against for exercising their rights under the CCPA, including the right to access, delete, or opt out of the sale of their personal information.
- 6.3. Visitors of BongaCams.com website can exercise their right under the GDPR (EU) and CCPA by contacting our Support team via the Online chat at <https://bongacams.com/contact-support> or email addresses [support@bongacams.com](mailto:support@bongacams.com) and [dpo@bongacams.com](mailto:dpo@bongacams.com).

## 7. Continuous compliance

- 7.1. BongaCams.com regularly conducts reviews of its age verification policy and methods to ensure ongoing compliance with legal requirements, industry standards, and best practices.
- 7.2. In the event of any amendments to the age verification policy, these will be implemented as and when necessary, in order to reflect any changes in regulations, technology, or business practices. In addition, users will be duly informed of any material changes in accordance with the established notification protocols.
- 7.3. Regular employee training programs are conducted to ensure that our team is kept apprised of the most recent compliance requirements and best practices related to age verification and data protection.

Last update: 05.06.2024



BongaCams.com

## **Basic Rules for the Provision of Services**

The below-mentioned rules must be followed by all Performers rendering Services through the Websites. The Studios undertake to guarantee that Studio Models rendering Services on their behalf respect the rules below as well.

Performers must have a valid and approved registration on the Websites. Performer, or as the case may be, Studio Model appearing in the camera area or in the pictures through bongamodels.com must be registered under the given Account.

Broadcasting a pre-recorded video or still image instead of live camera stream is against the rules of the Websites. Violation of the rules is considered a breach of this Agreement and might result in monetary deduction, suspension of the Account, immediate ban from the Websites or the discontinuance of payouts.

Giving out and asking for personal information, including personal information of Members and Performer or Studio Models is against the rules. E-mail addresses from outside the Websites, online messenger IDs (such as: Yahoo!, MSN, ICQ, Skype, etc.), permanent addresses, social accounts (Facebook, LinkedIn), etc. are considered personal information and are forbidden to be asked and/or provided. This rule will not apply for links to Model's or Studio's accounts in Instagram, Twitter, Snapchat, Reddit nor to Model's/Studio's personal website which are allowed to be added by the Model/Studio to their BongaCams Profile.

Any kind of personal contact with Members of the Websites, soliciting for escort service, prostitution, asking for any form of compensation, is against the rules.

Underage sexual activity, bestiality, incest, demonstration of blood or animals and mimicking the above mentioned is against the rules. Role playing that includes an underage role is against the rules. Any attempt to display text material that is a celebrity name, offensive, suggests pedophilia, adolescence, bestiality or zoophilia, referring to elimination or consumption of any bodily waste or implying words that are unacceptable by the standards of good taste will lead to immediate and permanent suspension of the concerned account.

Advertising other websites or services is strictly prohibited, unless expressly allowed by the Website Operator in this Agreement.

All registered persons of an Account must be visible and recognisable in the camera area and in the pictures all the time (showing body parts only is not acceptable). Performers need to follow the basic category rules described in the Websites for each category of the Services regarding the number of persons, proper outfit, activities, etc.

In case the Performer or Studio Model, as the case may be, misled the paying Member about his/her/their gender, preferences, or activities, the Member is entitled to claim back any amounts paid. Promising Members certain performances for their tips or paid shows (private, fully private, group) and not acting on these promises after being tipped is also considered misleading and may result in returning any amounts received. Rejecting members' offers or requests (either in free or paid chats) is not considered misleading.

Sleeping in the camera area is prohibited.



You/Studio Models have the option to remove, expel, eject or ban impolite Members from your/their chat room, although it is against the rules to misuse this privilege. Making derogatory statements about other Performers/Studio Models or Members is prohibited. Performers/Studio Models are obliged to respect and follow the instructions of the Customer Service staff. If you need help, do not hesitate to contact our Customer Service.

In case of offence or violation of the rules, the Performer would be first warned by the Website Operator. However, in case of the egregious violation (e.g. advertising of other webcam websites and/or referring their direct links) the Website Operator reserves the right to fine the Performer immediately without giving a prior warning. The Website Operator reserves the right to fine the Performer in the case of offence, with the amount to be fined depending on the nature of such offence. The Website Operator is entitled to deduct such fines from any payments due to the Performer in accordance with the fine system listed below:

<b>Leaving the camera image (being out of camera view)</b>	<b>\$ 25.00</b>
<b>Broadcasting alone on couple accounts in Free chat</b>	<b>\$ 25.00</b>
<b>Sleeping or passing out (Performer or/and partner)</b>	<b>\$ 25.00</b>
<b>Exchanging, giving out, asking for or accepting personal/contact information (On such proposals, the Performer should refuse to provide/accept personal information or ignore the request. The answer, which does not contain a direct refusal, for example, "Later, I can't now" — will be considered as a violation of the rule).</b>	<b>\$ 25.00</b>
<b>Misleading about gender</b>	<b>\$ 25.00</b>
<b>Animals/pets in the broadcast area</b>	<b>\$ 25.00</b>



Publishing of links to other Internet resources	\$ 25.00
Sending own referral link to BongaCams members/guests in Free/Private Chat (it is prohibited to spam by own referral link)	\$ 25.00
Referring to other live adult websites by text material, logos, pictures, videos etc.	\$ 50.00
Asking for and/or receipt of the payment from the members outside the website (without the provision of the requisites)	\$ 50.00
Asking for and/or receipt of the payment from the members outside the website with the provision of the requisites	\$ 100.00
Referring, advertising, propaganda and/or promotion of other live adult websites by Performer by sending/ broadcasting or posting their links on the website	\$ 100.00

**WE HAVE ZERO-TOLERANCE REGARDING THE VIOLATIONS LISTED BELOW AND WILL CLOSE THE PERFORMER'S ACCOUNT SHOULD MENTIONED VIOLATIONS OCCUR.**

Minors, children, babies on camera or in the same room	closure of account
Model presenting as minor	closure of account
Urination, defecation, "going to the bathroom", enema play, Breastfeeding	closure of account



Consumption of any bodily waste, vomiting	closure of account
Menstrual bleeding	closure of account
Illegal drugs, or drugs that may be perceived as illegal in other locations	closure of account
Excessive consumption of alcohol or other legal or prescribed medicines or narcotics	closure of account
Incest (sexual relations involving family members)	closure of account
Broadcasting a pre-recorded video or still image instead of live camera stream	closure of account
Violence, blood, torture, pain, erotic asphyxiation, or any actions associated with bringing harm to yourself in any way	closure of account
Discussing or arranging prostitution or escort services	closure of account
Arranging other forms of employment with Website Members	closure of account
Bestiality, or animals/pets on camera in a sexual or provocative context (zoophilia)	closure of account



Discussing or arranging pedophilia, adolescence	closure of account
Unregistered person in the broadcast area	closure of account
Using the Model account of the other person	closure of account
Being online with inappropriate camera quality	temporary suspension of account
Role playing that includes an underage role, incest, violence, cruelty, blood, torture, pain, erotic asphyxiation, or any actions associated with bringing harm	closure of account
Fraudulent actions concerning the earnings of the Performer (including but not limited to unfair winning in contests and awards, dishonest gain, breach of the Model's / Studio's or Member's accounts, participation in fraudulent schemes with stolen/bogus credit cards, accompliceship in covins against other Performers and/or website and/or Website Operator, etc.)	closure of account
Accepting/asking for personal meeting/contact with Members	closure of account
Actions causing financial damage and/or impairment of goodwill of the Website Operator and /or the website	closure of account
Frivolous and/or disrespectful attitude toward the website and/or the website Administration and/or its staff on the website and/or on the third parties	closure of account



<b>media resources (websites, forums, chats, blogs, social medias, TV, radio, billboards, etc.)</b>	
<b>Constant disregard of the warnings received from the Administration of the website</b>	<b>closure of account</b>
<b>The Performer's identity doesn't comply with the ID documents previously provided to the website</b>	<b>closure of account</b>
<b>Using fake IDs for the account registration on the website</b>	<b>closure of account</b>

Please be advised that the Website Operator reserves the right to suspend and/or to close the Model's/Studio's Account in case of repeated violations by the Performer of the rules.

Please be advised, that in case of recurrent violations, the amount of the fine can be doubled.

This basic list of rules is non-exclusive and does not contain all possible violations of this Agreement. Therefore, an act not mentioned above may still qualify as a breach of this Agreement when taking into consideration the situation and analyzing the general intent of this Agreement. In these cases the Website Operator is also entitled to impose the fine on the Performer and/or to suspend the Model's/Studio's Account subsequently giving to the Model /Studio Model the notice containing grounds for the implemented fine.

Model is prohibited from registering new Performer accounts with her/his participation within the Referral Program.

In case you do not wish to accept any part of the above statements, or you are not aware of pertinent laws and regulations, please DO NOT ENTER OR SUBSCRIBE TO THE WEBSITE!

Last update: 10.05.2024



BongaCams.com

## Complaint Handling Guidance

### 1. Introduction

This document outlines the procedures for handling complaints and reports regarding illegal, non-consensual, or infringing content on BongaCams.com. This includes content not compliant with laws, regulations, or standards. The aim is to ensure a swift and efficient resolution of all complaints to maintain compliance and uphold the integrity of our platform.

### 2. Complaint receipt and acknowledgment

Complaints can be received from subscribers, performers, and website visitors via the following channels:

- **Email:** [support@bongacams.com](mailto:support@bongacams.com)
- **Online chat:** <https://bongacams.com/contact-support>
- **DMCA webform:** <https://bongacams.com/dmca>
- **Content Removal webform:** <https://bongacams.com/content-removal>
- **Phone:** (+420) 603 888 399

#### 2.1 Ticketing system

- **Unique ticket ID**

All complaints, except those received via phone, must be assigned a unique ticket ID and marked as high priority. This ensures that each complaint is tracked and handled efficiently.
- **Manual ticket creation for phone calls**

For phone complaints, manually create a ticket. This can be done by entering the details into the complaint management system. Alternatively, you can request the complainant to provide evidence via email, which will automatically generate a ticket.

### 3. Complaint validation

To validate a complaint, collect all relevant information. This ensures that the complaint has sufficient evidence to proceed with an investigation. Relevant information includes:

- **Complainant's name or username:** identify who is making the complaint.
- **Contact information:** necessary for follow-up communication.
- **Direct link to the reported content:** allows quick access to the content in question.
- **Description of the reported content:** provides context about the complaint.
- **Nature of the violation:** specifies what the complainant believes is wrong.
- **Date and time of the encountered content:** helps in pinpointing the exact time of the issue.
- **Screenshots:** visual evidence to support the complaint.
- **Additional information:** any other information that can assist in the investigation.



#### 4. Request for additional information

If the complaint lacks sufficient evidence, request the necessary information via email. Use the following template for such requests:

*Dear [Complainant's Name],*

*Thank you for your complaint regarding [brief description of the issue]. To proceed with the investigation, we need additional information: - [Specific information required] Please provide this information at your earliest convenience.*

*Best regards,*

*[Your Name]*

*[Your Position]*

If the complainant refuses to provide the required details, deem the complaint invalid and notify the complainant with reasons for the decision.

#### 5. Acknowledgment of receipt

Upon receiving a valid complaint, acknowledge receipt within 48 hours and inform the complainant that an internal investigation has commenced. Use the following template for acknowledgment:

*Dear [Complainant's Name],*

*We have received your complaint regarding [brief description of the issue]. Our team has started an internal investigation, and we will keep you updated on the progress.*

*Thank you for bringing this to our attention.*

*Best regards,*

*[Your Name]*

*[Your Position]*

#### 6. Internal investigation

During the investigation, determine the following key points:

- **Cross-check information provided by the reporter:** ensure the details match the reported content.
- **Capture necessary screenshots:** document visual evidence of the violation.
- **Inspect message history:** review communications that can be related to the complaint.
- **Communicate with both the reported and reporting parties:** Gather information from all involved parties.
- **Verify content ownership and consent validity:** confirm the reported content's ownership and whether proper consent was given.



- **Ensure compliance with laws, regulations, Terms and Conditions, standards, and intellectual property rights:** check that the content adheres to all relevant guidelines.

### 7. Documentation

Document all findings and attach them to the designated ticket. Use the following checklist for documentation:

- Summary of the complaint
- Collected evidence
- Investigation steps taken
- Communication records
- Conclusion and recommended actions

### 8. Resolution

Based on the investigation, take appropriate actions, which may include:

- **Content removal:** if the content violates guidelines.
- **Suspension of the reported account:** for serious violations.
- **Communication with the affected party to request content removal:** if the violation is minor and can be rectified without suspension.
- **Requesting additional evidence from the reporting party:** if more information is needed.
- **Notifying both parties of actions taken:** to keep them informed.
- **Issuing a warning for Terms and Conditions violations:** for less severe issues.
- **Notifying authorities if necessary:** for legal or regulatory violations.

### 9. Reporting to authorities

Notify authorities in cases involving:

- Child Sexual Abuse Materials (CSAM)
- Human trafficking or sex trafficking
- Revenge porn
- Illegal drugs or substances
- Terrorism-related content
- Non-consensual porn

### 10. Priority handling

Illegal content must be removed immediately upon receiving a valid complaint. All complaints should be reviewed, addressed, and resolved within seven (7) business days.

### 11. Escalation and appeals

If the complainant is dissatisfied with the resolution, review and reassess the case, escalating to a senior manager if necessary. Provide a final decision promptly. Use the following template for escalations:

*Dear [Complainant's Name],*



*We have reviewed your appeal regarding [brief description of the issue]. After reassessment, we have determined [final decision].*

*Thank you for your patience.*

*Best regards,*

*[Your Name]*

*[Your Position]*

## **12. Confidentiality**

Treat all reports with strict confidentiality. Do not disclose information that may reveal the identity of the reporting party to the affected party. Minimize collected and processed information to what is strictly necessary.

## **13. Reporting to Acquirer**

All complaints received should be documented along with their resolutions. These details will be compiled into monthly reports and reported to the card processing providers. Such reports should include:

- Flagged content
- Requests for content removal
- Reports of illegal and non-consensual content
- Contact methods used for communication with the reporting party
- Resolutions
- Timelines of actions undertaken to address the reported issues

Reporting must be done according to the instructions provided by the card processing providers, which may include merchant portal, web form, and/or email address.

## **14. Continuous improvement**

Analyze complaints and feedback to identify trends and areas for improvement. Share suggestions with the senior manager and participate in regular audits.

Last update 30.05.2024



BongaCams.com

## Complaint and Vulnerable Customers Policy

### 1. Introduction

**Bongacams.com** is committed to providing fair, efficient, and empathetic handling of complaints, especially those involving vulnerable customers, in accordance with the PSA 14th Code of Practice. This policy outlines our approach to identifying and supporting vulnerable customers and ensuring their complaints are handled with sensitivity and priority.

### 2. Definitions

- **Vulnerable Customer:** vulnerable customers may include without limitations individuals who are elderly, disabled, experiencing financial hardship, suffering from mental health issues, or facing other circumstances that make them more susceptible to harm or disadvantage.
- **Complaint:** a complaint is any expression of dissatisfaction by a customer regarding our services or the conduct of our support team.

### 3. Identification of Vulnerable Customers

- Vulnerable customers are hard to define and even harder to identify therefore, we will encourage customers to inform us if they have any specific needs or circumstances that may require additional support.
- We will regularly review customer interactions with our support team and feedback to identify vulnerable customers and ensure they receive appropriate assistance.

### 4. Complaints from Vulnerable Customers

- Our complaints handling process will be accessible to all customers, including those with disabilities or special requirements, through various channels, which can be found at <https://bongacams.com/contact-support> such as phone (+420 603 888 399), email ([support@bongacams.com](mailto:support@bongacams.com)), or online chat (<https://bongacams.com/support-live-chat>).
- Support team will handle complaints from vulnerable customers with empathy, patience, and sensitivity, considering their individual circumstances and needs to ensure timely resolution and prevent further distress or harm.
- We will communicate with vulnerable customers in clear, plain language, avoiding jargon or technical terms that may cause confusion.
- Complaints from vulnerable customers will be investigated thoroughly, with a focus on understanding their specific concerns and needs. We strive to resolve complaints from vulnerable customers promptly and fairly, keeping them informed of progress and any actions taken.
- After the resolution of a complaint, we will follow up with vulnerable customers to ensure their satisfaction and offer any additional support or assistance if needed.



## 5. Customer Feedback

- We receive feedback from all customers through our communication channels. Online chat has designated fields for customers to rate the support they receive and leave a comment regarding interactions with customer support team.
- All feedback will be analyzed to identify areas for improvement and address any recurring issues or concerns. We will take appropriate action based on customer feedback to enhance our services, and customer care processes, especially regarding vulnerable customers.

## 6. Training

- Our staff will receive ongoing training on how to handle complaints from vulnerable customers effectively, including techniques for communication, empathy, and conflict resolution. We are constantly raising awareness among our staff about the importance of supporting vulnerable customers and the potential signs of vulnerability to look out for.

## 7. Compliance

- We will ensure that our vulnerable customer care handling practices comply with the standards outlined in the PSA 14th Code of Practice.
- Customer data will be handled in accordance with relevant data protection laws and regulations, including GDPR, CCPA, and other relevant regulations, ensuring confidentiality and security of the customer personal data.

## 8. Monitoring and Review

- We are constantly monitoring key performance indicators related to vulnerable customer care, such as response times, resolution rates, and customer satisfaction scores. Such monitoring is used to address reoccurring issues more effectively and to improve our vulnerable customer care processes.
- This policy will be reviewed periodically to ensure its effectiveness and relevance, with updates made as necessary to reflect changes in regulations or business practices.

Last update 05.03.2024



[BongaCams.com](https://www.bongacams.com)

## CONTENT POLICY

The basic rules for the provision of services must be followed by all Performers rendering Services through the Websites. The Studios undertake to guarantee that Studio Models rendering Services on their behalf respect the rules as well. Performers must have a valid and approved registration on the Websites.

Underage sexual activity, bestiality, necrophilia, incest, demonstration of blood or animals, and mimicking the above mentioned is against the rules. Role-playing that includes an underage role is against the rules. Any attempt to display text material that is a celebrity name, offensive, suggests pedophilia, adolescence, necrophilia, bestiality, or zoophilia, referring to elimination or consumption of any bodily waste or implying words that are unacceptable by the standards of good taste will lead to immediate and permanent suspension of the concerned account.

The Webcam Operator has zero-tolerance regarding the violations listed below and will close the Performer's account should mentioned violations occur:

- Minors, children, babies on camera or in the same room
- Model presenting as minor
- Urination, defecation, "going to the bathroom", enema play,
- Breastfeeding
- Consumption of any bodily waste, vomiting
- Menstrual bleeding
- Illegal drugs, or drugs that may be perceived as illegal in other locations
- Excessive consumption of alcohol or other legal or prescribed medicines or narcotics
- Incest (sexual relations involving family members)
- Broadcasting a pre-recorded video or still image instead of a live camera stream
- Violence, blood, torture, pain, erotic asphyxiation, or any actions associated with bringing harm to yourself in any way
- Discussing or arranging prostitution or escort services
- Arranging other forms of employment with Website Members
- Bestiality, or animals/pets on camera in a sexual or provocative context (zoophilia)
- Discussing or arranging pedophilia, adolescence
- Unregistered person in the broadcast area
- Using the Model account of the other person
- Being online with inappropriate camera quality



- Role-playing that includes an underage role, incest, violence, cruelty, blood, torture, pain, erotic asphyxiation, or any actions associated with bringing harm
- Fraudulent actions concerning the earnings of the Performer (including but not limited to unfair winning in contests and awards, dishonest gain, breach of the Model 's / Studio's or Member's accounts, participation in fraudulent schemes with stolen/bogus credit cards, accomplices in covers against other Performers and/or website and/or Website Operator, etc.)
- Accepting/asking for personal meeting/contact with Members
- Actions causing financial damage and/or impairment of goodwill of the Website Operator and /or the website
- Frivolous and/or disrespectful attitude toward the website and/or the Website Administration and/or its staff on the website and/or on the third party.

Last update 08.08.2024

**MODEL'S CONSENT TO PARTICIPATE IN 18+ CONTENT ON BONGACAMS.COM**

Model is providing their informed consent to the following provisions:

- I attest I am a participant in 18+ content on Bongacams.com.
- I am the age of majority in the country where I reside.

I have provided a valid government-issued identity document to Bongacams.com, and Bongacams.com has verified my age by reviewing the following document (please check applicable box):

- my driver's license OR
- my country-issued passport OR
- a state issued identity card.

I consent to being depicted in the content on Bongacams.com and associated websites. I hereby state that I participate in 18+ content on Bongacams.com consensually, of my own free will and without enforcement from any third parties.

I consent to my content being uploaded, published and/or live streamed on Bongacams.com and associated websites.

I hereby give my explicit consent to Bongacams.com to public distribution of my content. I am aware that such distribution includes uploading, downloading and live streaming of my content in whole or in parts.

I give my consent to Bongacams.com to promote, advertise, broadcast, alter, edit, copy, and/or otherwise make use of my content without any additional compensation.

I give my consent to Bongacams.com to publish my content on the "Bongacams" channels on the official websites Pornhub.com and Xvideos.com and their affiliate networks with free and unrestricted access.

I am fully aware that my content or any part of it may appear in the search results of search engines (e.g., Google, Bing, DuckDuckGo, etc.) and I confirm that this does not violate my rights to privacy.

Upon signing this document, I provide my explicit consent to use my content on Bongacams.com and associated websites.

I also agree to Bongacams.com storing my consent and producing my consent to a third party under contract, as required by law, or pursuant to network rules.

Model's Legal Name and Username:	Name Surname	Username
Model's signature:	_____	Date: DD.MM.YYYY
Bongacams.com	/BongaCams.com/	Date: DD.MM.YYYY



## BongaCams.com

### Safety and Anti-Human Trafficking Policy

BNC TECHNOLOGY AND ADVERTISING LTD (Website Operator) and BongaCams.com uphold a zero-tolerance approach to human trafficking, forced labor, labor trafficking, slavery, prostitution, sex trafficking, exploitation, child exploitation, coercion, and physical abuse. This policy is a cornerstone of our commitment to protecting human rights and maintaining a safe and respectful environment for all users. We require all users to adhere strictly to this policy and to respect the human rights of others at all times. We unequivocally condemn any form of human trafficking, forced labor, labor trafficking, slavery, prostitution, sex trafficking, exploitation, child exploitation, coercion, and physical abuse and have implemented rigorous policies and procedures to prevent these activities on our platform. Furthermore, we are committed to combating human trafficking through our active participation in the Association of Sites Advocating Child Protection (ASACP) and sponsorship of PineApple Support.

#### 1. Definitions

**Child exploitation:** the use of a child for the benefit of others in criminal activities, including, but not limited to, child labor, child prostitution, child pornography, and the involvement of children in drug trafficking.

**Coercion:** the practice of persuading someone to do something by using force or threats, including threats of serious harm to or physical restraint against any person, or any scheme, plan, or pattern intended to cause a person to believe that failure to perform an act would result in serious harm to or physical restraint against any person.

**Drugs or other psychoactive substances:** substances that, when taken in or administered into one's system, affect mental processes, e.g., cognition or mood. This includes illegal drugs, prescription medications used in a manner not intended by the prescribing doctor, and other substances such as alcohol and inhalants.

**Exploitation:** taking unfair advantage of another person, including but not limited to forced labor, sexual exploitation, and forced prostitution.

**Forced labor:** all work or service which is exacted from any person under the threat of a penalty and for which the person has not offered themselves voluntarily.

**Human trafficking:** the recruitment, transportation, transfer, harboring, or receipt of persons by means of threat, use of force, coercion, abduction, fraud, deception, abuse of power, or exploitation.

**Labor trafficking:** the recruitment, harboring, transportation, provision, or obtaining of a person for labor or services, through the use of force, fraud, or coercion for the purpose of subjection to involuntary servitude, peonage, debt bondage, or slavery.

**Physical abuse:** the intentional use of physical force that can result in physical injury, pain, or impairment, including but not limited to hitting, beating, shaking, burning, or otherwise harming a person.

**Prostitution:** the practice or occupation of engaging in sexual activity with someone for payment.

**Sex trafficking:** the recruitment, harboring, transportation, provision, or obtaining of a person for the purpose of a commercial sex act, in which the sex act is induced by force, fraud, or coercion, or in which the person induced to perform such an act is under the age of 18 years.

**Slavery:** The condition in which one human being is owned by another and is forced to work without any personal freedom.

#### 2. Prohibited activities

BongaCams.com strictly prohibits any form of human trafficking, forced labor, labor trafficking, slavery, prostitution, sex trafficking, exploitation, child exploitation, coercion, and physical abuse.



This prohibition extends to all forms of content that depict, promote, or glorify such activities, including but not limited to:

- Actual or simulated acts of human trafficking or sex trafficking.
- Suggested, simulated, or actual prostitution.
- Content that portrays or suggests physical abuse, even in the context of role-playing.
- Any form of coercion, exploitation, or abuse depicted or suggested in the content.
- Content that depicts, promotes, or glorifies use of drugs or other psychoactive substances.
- Any content that infringes on the dignity and rights of individuals.

Broadcasts or content featuring such activities will be immediately suspended, and user accounts involved will be disabled indefinitely. Furthermore, appropriate legal action will be taken against those involved to ensure compliance with legal standards and to protect the integrity of our platform. BongaCams.com has zero tolerance for any employee, contractor, or affiliate engaging in or facilitating any form of human trafficking, forced labor, or exploitation, including prostitution and will take appropriate action against any employee, contractor, or affiliate found to be engaging in human trafficking, sex trafficking, including prostitution, forced labor, or exploitation, which may include termination of employment or contracts and reporting to the relevant authorities.

### 3. Responsibilities

The management of the Website Operator ensures that all employees and contractors are aware of and comply with this policy. Responsibilities of the management includes conducting regular training and audits to prevent human trafficking and exploitation, handling internal reports and taking appropriate action in response to such reports.

Employees and contractors are contractually obligated to adhere to the principles of this policy and report any suspected cases of human trafficking, forced labor, exploitation, or prostitution to management immediately.

### 4. Reporting mechanisms and response

We encourage all users, moderators, viewers, or any other individuals who encounter content or activities related to human trafficking, forced labor, labor trafficking, slavery, prostitution, sex trafficking, exploitation, child exploitation, coercion, illegal drugs, and physical abuse on BongaCams.com to report such instances promptly. Reports can be submitted through the following channels:

- **Support live chat:** available 24/7 at <https://bongacams.com/contact-support> for immediate assistance.
- **Content removal:** use the dedicated online form for reporting content on BongaCams.com at <https://bongacams.com/content-removal>.
- **Email:** send detailed reports to [support@bongacams.com](mailto:support@bongacams.com).

In order to facilitate the reporting of suspicious activities, users are permitted to submit such reports anonymously. All reports are treated with the utmost urgency and confidentiality. Our team will prioritize these reports and take immediate action to investigate and address the issues raised. It is our policy to ensure that every report is handled with the utmost sensitivity and seriousness, reflecting our commitment to maintaining a safe platform.

BongaCams.com will investigate all reports of human trafficking, forced labor, labor trafficking, slavery, prostitution, sex trafficking, exploitation, child exploitation, coercion, and physical abuse thoroughly and confidentially and will take appropriate action against any employee, contractor, affiliate, or user of the BongaCams.com website found to be engaging in such activities, which may include termination of employment or contracts, suspension of account, and reporting to the relevant authorities.



#### 5. Cooperation with law enforcement agencies

The platform BongaCams.com is fully committed to cooperating with law enforcement agencies in the investigation and prosecution of individuals involved in any form of human trafficking, sex trafficking, or physical abuse. We will provide any necessary information and assistance to authorities as required by law. This cooperation may include, but is not limited to:

- Providing user data and activity logs as evidence.
- Assisting in identifying and locating suspects.

We believe that our collaboration with law enforcement is an important step in effectively combating human trafficking and related crimes. We hope that this collaboration will ensure that perpetrators are brought to justice.

#### 6. Content moderation

To prevent misuse of our platform, BongaCams.com employs robust content moderation techniques and technologies. These measures are designed to detect, remove, and prevent any content related to human trafficking, sex trafficking, exploitation, or physical abuse. Our content moderation strategy includes:

- **Automated detection:** utilizing algorithms to identify and flag suspicious content.
- **Human review:** a dedicated team of trained moderators who manually review flagged content to ensure accuracy and context.
- **User reporting:** empowering users to report inappropriate content, which is then reviewed by our moderation team.

#### 7. Content verification and standards

All content produced, distributed, or hosted on BongaCams.com comply with strict verification procedures to ensure that all performers are of legal age and have provided informed consent. Performers must provide government-issued identification to verify their age and identity before participating in any live performance or content upload.

BongaCams.com maintains records of performer consent and age verification documentation in compliance with applicable laws and regulations.

BongaCams.com accepts only consensual content. All performers must provide explicit consent for their participation in uploaded content or live performance. Only individuals who have passed verification and identification processes as well as provided their informed consent are allowed to broadcast live on or upload their content to the Company's website.

BongaCams.com ensures that all explicit material complies with community standards and legal requirements. The expression of violence during live performances is strictly prohibited and can lead to immediate account suspension and report to the relevant authorities. Content that is deemed to be excessively violent, degrading, or otherwise unacceptable will be reviewed and removed if necessary. The consumption of drugs and alcohol during live performances is strictly prohibited to ensure the safety and well-being of all participants. Performers must not be under the influence of drugs or other psychoactive substances. Performers must maintain a neat and presentable appearance to ensure that they are not under pressure from third parties and to maintain the professional standards of BongaCams.com.

#### 8. User verification

The platform BongaCams.com has implemented comprehensive user verification processes to ensure the legitimacy of Performer accounts. These measures include:

- **Identity verification:** requiring valid government-issued identification to verify the identity of users.
- **Periodic reviews:** conducting regular audits and reviews of user accounts and online live performances to detect and prevent the use of fake or compromised accounts.



- **Two-factor authentication:** encouraging users to enable two-factor authentication to enhance account security.

Verification processes for Subscribers of the BongaCams.com website include:

- **Warning 18+:** users are notified of the nature of the website upon their initial visit to the BongaCams.com.
- **Age verification via ID:** in certain jurisdictions, visitors to the website are required to confirm their age with a government-issued identification document.
- **Credit card payment:** the use of a credit card adds an additional layer of age verification, as credit card companies have their own age verification processes in place.

These verification processes are critical in maintaining the integrity of our platform and preventing unauthorized or malicious activities. BongaCams.com is committed to preventing the exploitation of minors and implemented the above-mentioned measures to prevent child exploitation. Any content found to depict individuals under the age of majority will be immediately removed, and the incident will be reported to the relevant authorities.

#### 9. Rights and welfare

BongaCams.com is committed to the welfare and rights of our Performers. Performers have the right to a safe and hygienic working environment, free from coercion, harassment, and exploitation. Performers must carefully read their Agreement to be fully informed of the nature of the content they will be involved in.

Explicit consent of the Performer must be provided prior to any content upload or broadcasting. BongaCams.com has a zero-tolerance policy towards non-consensual content and will not host the content of the Performer without their consent. Any non-consensual content will be immediately removed from the website upon identification of such content.

Performers are entitled to refuse participation in any production or live performances without any repercussions. Furthermore, Performers have the right to revoke their consent to being depicted in the content of the BongaCams.com website.

Our support team will provide Performers with any information, should the Performer require assistance or any additional explanation.

#### 10. Compliance with laws

The platform BongaCams.com adheres to all local, national, and international laws pertaining to human trafficking, forced labor, labor trafficking, slavery, prostitution, sex trafficking, exploitation, child exploitation, coercion, and physical abuse.

We are dedicated to ongoing enhancement of our initiatives to deter such illicit activities. This policy will be promptly revised to reflect any amendments to applicable laws and regulations. Our commitment to legal compliance encompasses:

- **Regular legal audits:** conducting regular audits to ensure compliance with all relevant laws and regulations.
- **Legal counsel:** consulting with legal experts to stay informed about changes in the legal landscape and to ensure our policies remain up to date.

#### 11. Commitment to continuous improvement

BongaCams.com is dedicated to continuously enhancing our policies and practices to combat human trafficking and related abuses. We regularly review and update our procedures to ensure the highest standards of safety and compliance. Our commitment to continuous improvement includes:

- **Feedback mechanism:** soliciting feedback from users and stakeholders to identify areas for improvement.



- **Best practices:** adopting best practices from industry leaders and experts to enhance our anti-trafficking measures.
- **Innovation:** investing in new technologies and methodologies to improve detection and prevention efforts.

#### 12. Training and awareness

We offer regular training opportunities and awareness programs for employees with the aim of fostering an understanding of and commitment to the prevention of human trafficking, forced labor, exploitation, prostitution, sex trafficking, and physical abuse. This ensures that our team is adequately prepared to identify and report any suspicious activities in an effective manner.

#### 13. Regular audits and reviews

Website Operator conducts regular audits and reviews of its compliance with anti-human trafficking policies to ensure ongoing effectiveness and adherence to best practices, laws and regulations. Our audit and review process includes:

- **Internal audits:** performing internal audits to assess compliance with our policies and identify areas for improvement.
- **External reviews:** engaging third-party experts to conduct independent reviews of our practices and provide recommendations.
- **Performance metrics:** tracking key performance metrics to measure the effectiveness of our anti-trafficking efforts.

We will conduct regular audits and assessments to ensure adherence to this policy and to identify and address any potential risks related to human trafficking, forced labor, exploitation, sex trafficking, and prostitution.

#### 14. Partnerships and collaborations

BongaCams.com collaborates with NGOs, law enforcement, and other organizations dedicated to combating human trafficking to strengthen efforts and share best practices. Our collaborative efforts include:

- **Joint initiatives:** participating in joint initiatives and projects aimed at preventing human trafficking and supporting victims.
- **Information sharing:** sharing information and insights with partners to enhance collective efforts.

We encourage any victims of human trafficking, forced labor, exploitation, or sex trafficking to seek help and support. Victims can reach out to international organizations and NGOs that specialize in providing assistance, such as:

- Polaris Project: [www.polarisproject.org](http://www.polarisproject.org)
- International Organization for Migration (IOM): [www.iom.int](http://www.iom.int)
- United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC): [www.unodc.org](http://www.unodc.org)
- Anti-Slavery International: [www.antislavery.org](http://www.antislavery.org)
- ECPAT International: [www.ecpat.org](http://www.ecpat.org)
- Local authorities and law enforcement agencies.

Last Update: 07.06.2024

# Anexo VIII: Respuesta de Chaturbate al Human Rights Watch

Friday, December 6, 2024 at 10:59:46 Central Standard Time

**Subject:** Re: Inquiry from Human Rights Watch  
**Date:** Thursday, November 14, 2024 at 11:51:36 AM Central Standard Time  
**From:** Shirley  
**To:** Erin Kilbride  
**CC:** Chris CB, Shirley, Chaturbate Support, Macarena Sáez

Hi Erin.  
Below is the revised write up for your review.

Attached is the revised response given your email letting us know that our responses would be attached to your report. These revisions have been made both for protection of proprietary processes and broadcaster safety.

## **A. General**

1. What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered Chaturbate Studio Accounts? Could you please provide them?

We monitor - on a constant 24/7, 365-day live basis - all broadcasts utilizing both automated and manual monitoring by members of a worldwide review team. This team has well over 1,000 members (with our average reviewer to broadcaster ratio being 1 reviewer to fewer than 10 broadcasters at any given time). Members of the review team are trained over a period of months to be able to spot indications of force and trafficking. As a part of this training, compliance personnel are required to take and pass various testing to ensure accurate flagging of questionable or concerning content/conduct indicative of possible non-consent.

This program has been developed over our years in operation through both transactional and longtime relationships with local, federal, and international law enforcement.

The manual "eyes on the stream" monitoring alerts are further supplemented by the millions of incredible and proactive Chaturbate users, who we call community members in recognition of their important contribution to the vibe of the platform. Community members are an appreciated and valuable source for both Chaturbate and new broadcasters. While we discuss their benefits to the broadcasters in response to another question later in this response, for us, from an operational and monitoring perspective, community members are wonderfully passionate about broadcasters and very active in reporting concerns about rules violations and broadcaster safety, even reaching out to us to voice their disdain when a broadcaster receives a warning the community member and/or the broadcaster received.

All of these various alerts and monitoring activities, supported by machine learning, are designed, and we believe are effective, to provide real time alerts in cases where there are prohibited content discussions (such a violent content) and identify concerning discussions with respect to abusive person, such as bosses, partners withholding funds, withholding identification, prohibiting breaks, requiring the independent broadcaster to broadcast when he/she/they don't want to or for longer than the broadcaster wants, etc.

1 of 31

As and when an alert is received and a concern is confirmed, carefully considered appropriate action is taken. We write “carefully considered” because we must always be cognizant that if a broadcaster is in an abusive, risky, or unethical environment, any action we take could further imperil the broadcaster. For that reason, action can include innocuous pop-up messages checking on the broadcaster to put a method of contact in front of the broadcaster, contacting investigators for quiet in-person review of the individual, reports to law enforcement and/or NGOs, and other appropriate and proprietary actions. As discussed more fully below in response to D.4., any account associated with a terminated studio is converted to a fully independent account where the broadcaster is required to receive payment directly.

2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which Chaturbate has abuse monitoring practices in place with studios?

Without in anyway detracting from the importance of your question, it is important to note, at the outset, that we are NOT employers. As the operators of the Chaturbate platform, we believe we have two very important responsibilities. First, and not as important as the second, it is important to ensure an efficient, rarely down platform for the entire Chaturbate community. The second and most important task is to devote necessary resources to conduct the crucial compliance activities referenced above.

We couldn't be prouder that we have enabled global independent broadcaster entrepreneurs who appear through the Chaturbate platform to operate their content creation business from the safety of their homes where they are their own boss determining when, for how long, and from where they broadcast. Independent broadcasters appearing through the Chaturbate platform are overwhelmingly **not** associated with a studio. Although, as implicitly recognized in your question, independent broadcasters from certain parts of the world are more likely to be associated with a studio as compared to broadcasters performing from other locations.

Although studios can be very beneficial to independent broadcasters by providing top broadcasting equipment, private broadcasting space, high speed internet connections, make up services, etc., we do not provide studios with any competitive advantage, and being with a studio has no effect on being considered for inclusion in newsletters, our social media feeds, etc. While being associated with a studio can be a “value add” for new and even existing creators (similar to the value add a performer in the mainstream world might want to realize the benefits of a professional soundstage for their independent film production), there is always the concern of a studio that might be exploitative or unethical in some way.

Although we do not prohibit studios, we certainly do not encourage them and have established rules to strenuously and steadfastly support broadcasters' rights to control their image and disassociate from a studio (including allowing broadcasters to have multiple accounts at the same time regardless of studio association, including in multiple studios).

Moreover, we have zero tolerance for any information that comes to us regarding any type of abuse or mistreatment; and we are certainly attuned to any situation where a broadcaster appears to be under distress or exploited which would

2 of 31

certainly include most, if not all, of the examples mentioned above.

The monitoring and response practices outlined in response to question A.1. above are universal to all broadcasts regardless of where the individual is located and, again, consider all considerations outlined in this question.

3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices?

We publicize this information through the FAQ together with other important information. With that written we understand it is possible and even likely that many independent broadcasters, regardless of studio association, have not reviewed the FAQ or Terms. As noted above, we are not employers; and independent broadcasters are, in our eyes, individual entrepreneurs and performers. Although we are not suggesting in any way that any broadcaster that might be having an inappropriate portion of the revenues the broadcaster generates retained by a studio is the fault of the broadcaster, given the very real concern of exploitation of the broadcaster, we publish all payout and other important information in the Terms and in FAQ. We have a native feature to translate the platform's language into Spanish, including an official copy of the Terms and all appendices. We are working on updated informational videos in various languages as well as a simplified broadcaster guide which will also be in various languages.

Touched on in several later questions, it's important to highlight that any broadcaster can contact us at any time through the well-known [support@chaturbate.com](mailto:support@chaturbate.com) email (or through any of the various support ticket forms through the platform) with any question, even from an email address not associated with their account. Non account specific questions (such as payout dates, payout method options, token conversion rate) can be quickly resolved, but even account specific questions can be answered by the person completing a security challenge. Although we do not keep the stats, and if we did, they would likely be proprietary, we can assure you that we have regular contact and check-ins with broadcasters through, as noted above, innocuous pop up messages checking on the broadcaster to put our contact information in front of the person, contacting investigators for quiet in-person review of the individual, reports to law enforcement and/or NGOs, and other appropriate and proprietary actions.

#### **B. Due Diligence with Studios**

1. Does Chaturbate require Studio Account holders to issue written contracts to models working on Sub Accounts? If so, can you provide such a contract, information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?

Keeping in mind the independent nature of the broadcaster relationship, we obtain a consent agreement directly from each broadcaster. Any agreement, exclusivity, etc. is a matter between the independent broadcaster and their selected studio. Without digressing from the substance of your question for more than a moment, we would note that although "requiring Studio Account holders to issue written contracts to the models working on Sub Accounts" would in effect deputize studios and empower them to state to their employees that they are agents of or a part of

3 of 31

Chaturbate, making it even more unlikely that a broadcaster would speak up or reach out.

Anecdotally, there are regular instances, where some individual, whether a studio owner or aspiring talent manager, claims that they have a “special” relationship with Chaturbate to try to gain and exert undue control and influence on the broadcaster. Whenever these assertions are called to our attention we immediately and very publicly disclaim any relationship with the purported “insider” making the false claims that they have a “special” relationship with Chaturbate which gives them special or secret access to special features or promotion.

In summary, at the risk of being repetitive, while we do not prohibit studios, we certainly do not encourage them. Studios should only exist in a scenario where the broadcaster is the controlling party who has elected to work with a studio because of what the broadcaster believes is a “value add” brought by the studio. Our apologies for the digression.

2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.

A. What are Chaturbate’s policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?

Although it is correct that Chaturbate has a policy that a live broadcast cannot be unattended for more than 30 minutes, there is absolutely no prohibition, or risk of having the “feed...cut” if a broadcaster takes a break for any reason at all (bathroom, phone call, going for a stroll), which happens thousands, if not tens of thousands, of times per day. The only request is that they leave a screensaver containing a BRB or other appropriate message in place of their broadcast to avoid anyone inadvertently appearing through their stream. Additionally, Chaturbate has no adverse consequences – economic or otherwise – as a result of a broadcast being interrupted or “cut” as you call it.

As referenced a few sentences earlier, while the general policy is to limit non-interactive content (such as a BRB screen) to 30 minutes, this is not a policy that is strongly enforced except when there is no BRB screen, again, due to concerns of an unwitting individual (potentially a roommate or sibling, or, in a studio, a cleaning person) walking through the empty broadcast space and ending up appearing through an adult platform without the person’s consent.

Putting aside for a moment that it is our experience that very few viewers (intentionally) stay in a room after 30 minutes of no activity (even without a pop-up warning), the ONLY consequence to the independent broadcaster receiving a pop-up warning is that the broadcast box turns black. To underscore this very minimal consequence, from a viewer’s perspective, the difference is that pre pop-up they see a live view of an empty room and post pop-up they see a plain black box where the empty room was with chat being completely uninterrupted, and community members continuing chatting with each other.

Your one follow-up question to the initial draft of this document asked where the 30 min policy is published. Although, as noted above, this is not a strictly enforced policy, and the only consequence is the live feed being terminated (with all users who have not voluntarily left after 30 mins of no activity remaining active in the broadcaster’s chat), we would point you to item 2.ix of CB’s code of conduct, which

4 of 31

- requires that all streamed content must be live and interactive.
- B. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?**
- Sending a pop-up notice is a manual decision by a team member after a minimum of 30 minutes of non-activity, with this time period often stretching even past 45 minutes if there is a BRB screen and no risk of an unwitting individual appearing through the account. This is, again, in the context of a live streaming site where it is our experience very few viewers intentionally stay in a broadcast with no activity for more than 30 minutes.
- C. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?**
- As noted above, when a broadcast is found to have been unattended for a minimum of 30 minutes, the ONLY consequence is the independent broadcaster receiving a pop-up warning regarding broadcasting non-live content. From a viewer's perspective, the difference is that pre-pop up they see a live view of an empty room and post pop-up they see a plain black screen – chat is completely uninterrupted. This is the same experience a user would have if the broadcaster took a private show. There is absolutely no change in token payout and no viewers are removed from the broadcast.
- Again, even without a pop-up warning, it is our experience that very few viewers intentionally stay in a room after 30 minutes of no activity because a non-active broadcast on a live broadcasting site is a bad experience for the viewer.
- D. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?**
- All community members (including independent broadcasters) are welcome to appeal any action on their account; however, given that the only consequence is a non-active broadcast being ended, with no viewers removed from the room (although they may have already left for the reasons detailed above) and the broadcaster's account still logged in and ready for use, there would not be much benefit to any such appeal.
- 3. What policies or procedures does Chaturbate have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?**
- As noted above, independent contractors can and do take all the breaks they wish without worrying about having their account terminated, being logged out, etc.; and, in those instances where there is an interruption to the broadcast, such interruption would be of no consequence because no viewers are removed and the broadcaster can simply turn their broadcast back on when they are ready as they remain logged in with their account otherwise active.
- With that written, there are many independent broadcasters, not associated with any studio, who make incredibly significant sums of money for themselves (and often their support staff) who smartly and intentionally structure their broadcasting schedule such that their broadcasts are not interrupted with breaks, recognizing that time spent away from their broadcast can and almost always does result in some viewers choosing to leave the broadcast due to inactivity, with the number of viewers lost increasing the longer a break is. These broadcasters embrace camming as the independent self-owned business that it is by smartly establishing and maintaining regular broadcasting schedules designed around high traffic times

for the platform. This intentional worktime structuring (including putting private and ticket shows at the end of a broadcast) results in these broadcasters being in the top percentile of revenue earners and is common with successful professionals in various professions around the world.

4. How does Chaturbate verify that all models working on Studio Sub Accounts are of legal age and are not subject to any moral or physical constraint by a third party or the studio? Can you provide examples of how this rule is enforced in Colombia?

All independent broadcasters, regardless of location and studio association, are required to complete the same age and consent process directly through the Chaturbate platform which requires the individual submit live images of him/her/themself as well as their unexpired government issued photo identification containing a recent and recognizable photo of the individual. These images are reviewed both manually and using software licensed from Incode Technologies. This software reviews the images using both biometrics and government records. In Colombia specifically, part of this automated review includes all information being submitted through a government portal to confirm all data and the image on the identification provided matches government records. The manual review reconfirms the automated review including a manual review of the live image looking for any areas of concern including stress, bruising, etc. Any indication of fraudulent identification, altered identification, or an attempt to use someone else's identification would result in immediate reports to appropriate law enforcement entities.

Again, at the risk of being repetitive, all broadcasts are subject to constant 24/7 review by our worldwide team of reviewers trained over an extensive and intensive period of weeks to identify indicators of force, coercion, etc.

5. How does your company verify that studio models working on Studio Sub Accounts have signed and received a copy of a model contract, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with the specific services to be rendered?

While any contract between the studio and the independent broadcaster is their individual agreement entirely between them, we make the Terms and FAQ easily accessible and already have a Spanish language version of the Terms and their appendices which spell out what is permitted through the platform.

6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered Chaturbate Studio Account, and how are these policies monitored and enforced?

We would again highlight our worldwide review team which is constantly monitoring each and every broadcast identifying possible areas of concern.

### **C. Ensuring Consent**

1. Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does Chaturbate ensure that:

- a. Performers read and understand the Terms & Conditions;
- b. Sign the Terms & Conditions themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;
- c. Can freely contact Chaturbate to request removal of their content or account termination, as per the Terms & Conditions;

d. Have complete control over the specializations, areas of expertise, areas of willingness, and fetishes advertised on their account.

Yes, the company has policies and procedures in place to ensure the performers create and retain control of their image, likeness, and their streams. The Terms are accessible from any page on the platform and are natively available in various languages in addition to English, including of course, Spanish to ensure they are easy to find and review.

Independent broadcasters always retain the right to revoke their consent to the continued distribution of specific content or all content. Regarding account deletion, while the general policy is that only account owners are able to request account deletion, in line with our policy to respect not just temporary but continuing consent, independent broadcasters are welcome to request the removal of their age verification from an account at any time which not only requires the removal of content containing the individual but also prevents any further distribution of content containing the individual through the account. These requests can be accomplished through our support email address or any of the support requests forms located throughout the platform such as the DMCA/Content Removal link at the bottom of every page. Of course appropriate exceptions are made with accounts that have not be accessed in an extended period and through which only the requesting party broadcast.

With respect to a person's areas of "expertise" etc, while these are not prompts through the Chaturbate platform, we understand that people may publish some of this information under their bio. We absolutely consider consent to be the cornerstone of not just Chaturbate but all adult work (and, really, life) which is why we have our worldwide review team working 24/7 to check every single livestream. It's why we spend the extensive weeks in training before allowing anyone to join this important team. Of course, we are also aware of the limitations meaning we cannot possibly be privy to off-platform conversations and interactions that may take place, but we do take every step to monitor on-platform activity.

2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Terms & Conditions?

Yes.

3. What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?

Again, we would point to our constant 24/7 monitoring of all broadcasts by our thoroughly trained review team. We are also very proud of the active and caring community that has formed on the platform which very strongly encourages broadcasters to voice and enforce their boundaries and is very active in reporting their concerns both by email and using the "REPORT ROOM" link in the top right corner of every broadcast. The FAQ contains detailed information regarding mental health, enforcing boundaries, and other important information.

4. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of models. What policies and procedures does Chaturbate have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?

7 of 31

Again, we would point to our extensive and constant monitoring of all accounts, both manually and through technology, together with our wonderfully proactive community. The action taken, as noted above, can include innocuous pop-up messages checking on the broadcaster to put a method of contact in front of the broadcaster, contacting investigators for quiet in-person review of the individual, reports to law enforcement and/or NGOs, and other appropriate actions.

5. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in various private and public chatrooms to ensure performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?

Without in any way suggesting that there are no instances where performers might be reliant on an intermediary to understand a community member's message or request, we would refer you to our processes to identify any broadcaster who might not be freely and voluntarily performing. We do have significant site developments that will be rolled out over the next quarter which will further provide content and creator tools and will give broadcasters even more insight into their broadcaster dashboard, in their native language, to make communications between the broadcaster and community members, more seamless and effective. This is something that our team has been working on as we have major upcoming updates. We would note on the topic of language, that the Chaturbate has an apps and bot page where creative community members can make apps and bots available to independent broadcasts for their user in their broadcasts, including several translation apps.

With that written, we believe, with the exceptions of one-off rare instances, that our systems – again, comprised of 24/7 worldwide reviewers, automated reviews, and our proactive community keeping eyes on each and every content creator - are effective tools, identifying and preventing situations where a broadcaster is in any way required or tricked into providing any services that the person has not freely or knowingly consented to.

We would also add that language is not the sole reason that independent broadcasters may use assistance with operating the chat. Obviously when broadcasters are performing and interacting either by themselves or with others, they cannot be at their screen reading the various messages but want to be aware of the messages and particularly requests and tips as they come in. Additionally, in popular broadcasts it can be difficult to keep up with the flurry of messages coming in. With that written, we do hope that the upcoming update will result in a better broadcaster and user experience.

#### **D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

1. What direct channels exist for models working under Studio Sub Accounts to contact your company to request that their account be closed? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?

2. What confidential channels exist for models working under Studio Sub Accounts to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?

We are answering 1 and 2 together as they touch on similar communication issues. Broadcasters are always welcome to reach out by email at the well-known [support@Chaturbate.com](mailto:support@Chaturbate.com) email but we also have 2 reporting links that could be used for such these matters at the bottom of each page, specifically, the “DMCA/Remove Content” link and the “Report Nonconsensual/Abusive Content” link. Reports through the latter link are always answered within 7 days, although typically much sooner (within 24 hours). If the broadcaster uses an email not associated with the account they are contacting us about, the broadcaster is requested to pass a security question using the broadcaster’s ID. This is done to confirm that it is not an angry viewer or competitor attempting to interfere with a broadcaster’s account; however, appropriate exceptions are made with these security checks if it can be quickly confirmed that the account has not been active in an extended period or that the person writing in has not broadcast through the account in an extended period. Finally, anyone can submit a completely anonymous report about an account using the “REPORT ROOM” link in the top right corner of every broadcast.

3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?

Anything concerning alleged minors or any type of lack of consent situation (such as trafficking and abuse) are always the top priorities. Depending on the complexity of the report and the activity it describes, the actual substantive response (rather than the automated response requesting additional information) to the reporting person may take longer, but the internal response to investigate as quickly and thoroughly as possible is always the immediate priority. A report about a broadcaster being suspected of being a minor is often very quick to be internally resolved because of the review team and our thorough age verification records. Reports of off-platform communications and interactions can take more time as the ability to confirm off-platform matters can be complicated. With reports of suspected abuse, these reviews take time as our team immediately and thoroughly reviews not just the reported account but other accounts within the same studio.

4. The Terms & Service stipulate that the “followers, images, and data associated with all Studio Sub Accounts may not be transferred away from or shared with another Account without the applicable Studio’s consent, absent what we may deem, in our sole and exclusive determination, to be extraordinary circumstances.” Please detail the human rights due diligence that Chaturbate has conducted to ensure that this policy does not:

1. Force or coerce models to remain in studios with poor or exploitative conditions;
2. Allow studios to retain control of Sub Accounts after the registered model has left the studio and use the account to stream content from a person other than the registered Sub Account holder.

We can certainly understand concerns about the policy that studio accounts are owned by the studio but we would highlight that we have always tried to empower independent broadcasters by allowing broadcasters to have multiple accounts, including in the same or multiple studios and/or completely independent accounts. The reason for the general policy is that during the sign-up process it is the studio that creates the account within the studio (which you and our Terms highlight is just

9 of 31

a general policy) and presumably it is the account holder, the studio, that has invested the start-up and fixed costs associated with operating a studio including providing a facility, decorated broadcast spaces, equipment, high speed internet etc.

When it comes to “extraordinary circumstances,” we would note that the term “extraordinary” may be a bit misleading. While “extraordinary circumstances” can include those rare and terrible situations where unethical studio practices are found or strongly suspected, they also include mundane situations like the broadcaster was the only broadcaster to ever broadcast through an account and the account hasn’t been accessed or used in over 1 year, these latter scenarios being far and away the most common “extraordinary” circumstances where an exception is not only appropriate but made. In the rare instance where the extraordinary circumstance is an unethical studio, any active studio sub accounts are removed from the studio and the corresponding independent broadcasters are contacted to let them know the account is now their personal account and providing them with any support, suggestions or guidance to help them control their own accounts without being dependent upon a controlling studio. Anecdotally, not a week goes by that we do not assist an independent broadcaster who has previously worked with a studio in helping them to build and operate an independent account with the most common reason being that they were able to earn enough with the studio to buy their own equipment, etc.

While it is permitted for a studio to reallocate an account to either a new broadcaster or, more often, the exited independent broadcaster’s broadcasting partner, whomever is to appear through that account would be required, like every other broadcaster, to complete our age and consent verification process prior to broadcasting through the account.

Now, this is a bit of an aside but something we think important to highlight as it may not have jumped out in your research. If someone appears through an account who has not completed this process, the account is immediately terminated, and other appropriate action taken BUT, importantly, no action is taken against the broadcaster when an unverified person appears unless there is reason to believe the broadcaster was involved in the individual’s appearance such as the broadcaster being present and interacting with the person [By contrast, studios where this repeatedly happens can have action taken against them as they are responsible for the security of all accounts associated with them] This policy is particularly important as we have seen unethical studios attempt to interfere with independent broadcasters’ continued use of the platform when they depart the studio or otherwise have some form of disagreement with the studio. This is just one type of unethical behavior that we do not tolerate.

Again, we appreciate this is lengthy and not the most polished, but we truly appreciate the work you are doing and want to provide you these details not just for your article but hopefully as a starting point for future communications regarding supporting the incredible broadcasting and creator community, particularly our women and LGBT+ members.

-Shirley

On Nov 13, 2024, at 2:39PM, Shirley <[REDACTED]> wrote:

Erin,  
Tomorrow at 12 PM EST works. We appreciate your flexibility on such short notice.  
-Shirley

On Nov 13, 2024, at 2:31PM, Erin Kilbride <[REDACTED]> wrote:

Hi Shirley,

Would 12pm ET tomorrow be a useful extension? I am working to a very tight timeline but certainly want to include your latest feedback. Thank you for your efforts to engage with us on this.

Best,

Erin

---

**From:** Shirley <[REDACTED]>  
**Date:** Wednesday, November 13, 2024 at 1:48 PM  
**To:** Erin Kilbride <[REDACTED]>  
**Cc:** Chris CB <[REDACTED]>, Shirley <[REDACTED]>, Chaturbate Support <[REDACTED]>, Macarena Sáez <[REDACTED]>  
**Subject:** Re: Inquiry from Human Rights Watch

Hi Erin,  
We received your email on Monday. Could we request more time? Ideally, an additional day would be great, but if that's not possible, a few hours today.

-Shirley

On Nov 13, 2024, at 1:16 PM, Erin Kilbride <[REDACTED]> wrote:

Dear Shirley and Chris,

I hope you are well. I am writing in regard to my email from

11 of 31

Monday and the three qualifying questions which will allow us to better represent Chaturbate in our reporting. We would be grateful to receive your response as soon as possible to allow us to meet our publications deadline.

Very best,

Erin

---

**From:** Erin Kilbride [REDACTED]  
**Date:** Monday, November 11, 2024 at 12:17 PM  
**To:** CB Chris [REDACTED] >, Shirley [REDACTED], Chaturbate Support [REDACTED]  
**Cc:** Macarena Sáez [REDACTED] >  
**Subject:** Re: Inquiry from Human Rights Watch

Dear Chris and Shirley,

I hope that you both are well. I am writing to thank you for taking the time to respond to our inquiry letter and to ask three qualifying questions which will allow us to better represent Chaturbate in our reporting.

1. Related to Chaturbate's "policy that a live broadcast cannot be unattended for more than 30 minutes," referenced in your below email, could you please provide a copy of this policy or indicate where it is available publicly? We were unable to locate it.
2. If there are additional policies referenced below which you would like us to reflect in our reporting, we will be glad to receive them.
3. In the name of accurately reflecting efforts your company is taking to mitigate and address abuses in studios, we endeavor to include company responses as Annexes to the report. If you would like to send a "final draft" to be included, we will be glad to receive it. Please indicate in this final draft if you remove any text from the below email, as we have already endeavored to reflect the below information in our report. Please note that if any information is removed, we will no longer be able to reflect that information in our reporting. This, in turn, may diminish our ability to report on the steps you are taking to mitigate abuses.

12 of 31

We are able to accept additional documents and/or policies until **17:00 Eastern Time, Wednesday, November 13, 2024**. If you have any questions, please do not hesitate to let me know.

With gratitude,

Erin

---

**From:** CB Chris [REDACTED]  
**Date:** Friday, October 18, 2024 at 12:37 PM  
**To:** Erin Kilbride [REDACTED] >  
**Subject:** Re: Inquiry from Human Rights Watch

Dear Erin,

Thank you for the important work you do for women and members of the LGBT + community. Our apologies for the delay in getting this to you and, in all candor, this would not normally be a final draft. In an effort to get this to you, even though not complete, so that our responses reach you before your deadline completely passes. If you think it'll be any value to you, we will send you a final draft.

We have set forth your questions below immediately followed with our response to each question. Although we have endeavored to be as responsive as we can to your questions, at times giving details which, for reasons of competitive intel and to maintain the effectiveness of our enforcement activities, we would very much appreciate if you would be sensitive to these concerns and perhaps not be too specific regarding some of the details provided. With that noted, please do not interpret that context as a suggestion that you cannot use what you choose to use. We just wanted you to be aware of that sensitivity on our part with the request that you accommodate our concern to the extent you feel appropriate without reducing the value of your research.

**A. General**

13 of 31

1. What policies, if any, does your company have in place to conduct due diligence to identify and mitigate possible human rights abuses occurring in studios with registered Chaturbate Studio Accounts? Could you please provide them?

We monitor - on a constant 24/7, 365-day live basis - all broadcasts utilizing both automated and manual monitoring by members of a worldwide review team. This team has well over 1,000 members (with our average reviewer to broadcaster ratio being 1 reviewer to fewer than 10 broadcasters at any given time). Members of the review team are trained over a period of months to be able to spot indications of force and trafficking. As a part of this training, compliance personnel are required to take and pass various testing to ensure accurate flagging of questionable or concerning content/conduct. Non-exhaustive examples of what can cause alerts include indicators of stress (signs of a stress rash and/or sweating while not engaged in physical activity to eyes repeatedly darting away for direction) to crying (which we recognize can also be from the joy of a large tip from a community member) to more obvious signs like injuries or cover up of injuries. This program has been developed over our years in operation through both transactional and longtime relationships with local, federal, and international law enforcement. The manual "eyes on the stream" monitoring alerts are further supplemented by the millions of incredible and proactive Chaturbate users who we call community members in recognition of their important contribution to the vibe of the platform. Community members are an appreciated and valuable source for both Chaturbate and new broadcasters. While we discuss their benefits to the broadcasters in response to another question later in this response, for us, from an operational and monitoring perspective, community members are wonderfully passionate about broadcasters

14 of 31

and very active in reporting concerns about rules violations and broadcaster safety, even reaching out to us to voice their disdain when a broadcaster receives a warning the community member and/or the broadcaster received.

All of these various alerts and monitoring activities, supported by machine learning, are designed, and we believe are effective, to provide real time alerts in cases where there are prohibited content discussions (such a violent content) and identify concerning discussions with respect to abusive person, such as bosses, partners withholding funds, withholding identification, prohibiting breaks, requiring the independent broadcaster to broadcast when he/she/they don't want to or for longer than the broadcaster wants, etc.

As and when an alert is received and a concern is confirmed, carefully considered appropriate action is taken. We write "carefully considered" because we must always be cognizant that if a broadcaster is in an abusive, risky, or unethical environment, any action we take could further imperil the broadcaster. For that reason, action can include innocuous pop-up messages checking on the broadcaster to put a method of contact in front of the broadcaster, contacting investigators for quiet in-person review of the individual, reports to law enforcement and/or NGOs, and, frankly, finding vague reasons to take action on the studio itself without implicating any individual broadcaster(s). As discussed more fully below in response to D.4., any account associated with a terminated studio is converted to a fully independent account where the broadcaster is required to receive payment directly.

2. How does your company identify unhygienic, dangerous or exploitative working conditions occurring in webcam studios in Colombia, such as poor ventilation, unsanitary rooms, bug infestations, or prohibitions on bathroom breaks? Are there other countries in which Chaturbate has abuse monitoring practices in place

15 of 31

with studios?

Without in anyway detracting from the importance of your question, it is important to note, at the outset, that we are NOT employers. As the operators of the Chaturbate platform, we believe we have two very important responsibilities. First, and not as important as the second, it is important to ensure an efficient, rarely down platform for the entire Chaturbate community. The second and most important task is to devote necessary resources to conduct the crucial compliance activities referenced above. We couldn't be prouder that we have the enabled global independent broadcaster entrepreneurs who appear through the Chaturbate platform to operate their content creation business from the safety of their homes where they are their own boss determining when, for how long, and from where they broadcast. Independent broadcasters appearing through the Chaturbate platform are overwhelmingly **not** associated with a studio. Although, as implicitly recognized in your question, independent broadcasters from certain parts of the world are more likely to be associated with a studio as compared to broadcasters performing from other locations. While we do not publicize this, and we certainly do not try to control independent broadcasters from associating with studios, we certainly do not favor the studio structure because, although we understand that many studios provide added value to independent broadcasters (much like a performer in the mainstream world might want to realize the benefits of a professional soundstage for their independent film production), there is always the concern of a studio that might be exploitative or unethical in some way. Although we do not prohibit studios, we certainly do not encourage them and have established rules to strenuously and steadfastly support broadcasters' rights to control their image and disassociate from a studio (including allowing broadcasters to have multiple accounts at the

16 of 31

same time regardless of studio association, including in multiple studios). Moreover, we have zero tolerance for any information that comes to us regarding any type of abuse or mistreatment; and we are certainly attuned to any situation where a broadcaster appears to be under distress or exploited which would certainly include most, if not all, of the examples mentioned above. The monitoring and response practices outlined in response to question A.1. above are universal to all broadcasts regardless of where the individual is located and, again, consider all considerations outlined in this question.

3. We understand that a number of performers may not know their rate of pay, what amount is fully withheld by studios, or other aspects of compensation. How does your company ensure that models are informed about the rate of pay, currency conversion, tipping procedures, and other payout practices?

We would agree that it is very likely that a number of performers may not receive all revenues they generate with a portion, in varying amounts, being retained by the studio. As noted above, we are not employers; and independent broadcasters are, in our eyes, individual entrepreneurs and performers. Although we are not suggesting in any way that any broadcaster that might be having an inappropriate portion of the revenues the broadcaster generates retained by a studio is the fault of the broadcaster, given the very real concern of exploitation of the broadcaster, we publish all of payout and other important information in the Terms and in FAQ. We have a native feature to translate the platform's language into Spanish, including an official copy of the Terms and all appendices. We are working on updated informational videos in various languages as well as a simplified broadcaster guide which will also be in various languages. Touched on in several later questions, it's important to highlight that any broadcaster can

contact us at any time through the well-known [support@chaturbate.com](mailto:support@chaturbate.com) email (or through any of the various support ticket forms through the platform) with any question, even from an email address not associated with their account. Non account specific questions (such as payout dates, payout method options, token conversion rate) can be quickly resolved, but even account specific questions can be answered by the person completing a security challenge. Although we do not keep the stats, and if we did, they would likely be proprietary we can assure you that we have regular contact and check-ins with broadcasters through, as noted above, innocuous pop up messages checking on the broadcaster to put our contact information in front of the person, contacting investigators for quiet in-person review of the individual, reports to law enforcement and/or NGOs, and even have the ability to place an active broadcast into a private chat with a team member to inquire about areas of concern.

## **B. Due Diligence with Studios**

1. Does Chaturbate require Studio Account holders to issue written contracts to models working on Sub Accounts? If so, can you provide such a contract, information on where it has been adopted and implemented, and how it is enforced or verified to ensure compliance with human rights norms and standards? In particular, is any such contract made available to workers in Colombia?

Keeping in mind the independent nature of the broadcaster relationship, we obtain a consent agreement directly from each broadcaster. Any agreement, exclusivity, etc. is a matter between the independent broadcaster and their selected studio. Without digressing from the substance of your question for more than a moment, we would note that although “requiring Studio Account holders to issue written contracts to the models working on Sub Accounts” would in effect deputize studios and empower them to state to

their employees that they are agents of or a part of Chaturbate, making it even more unlikely that a broadcaster would speak up or reach out. Anecdotally, there are regular instances, where some individual, whether a studio owner or aspiring talent manager, claims that they have a “special” relationship with Chaturbate to try to gain and exert undue control and influence on the broadcaster. Whenever these assertions are called to our attention we immediately and very publicly disclaim any relationship with the purported “insider” making the false claims that they have a “special” relationship with Chaturbate which gives them special or secret access to special features or promotion. In summary, at the risk of being repetitive, while we do not prohibit studios, we certainly do not encourage them. Studios should only exist in a scenario where the broadcaster is the controlling party who has elected to work with a studio because of what the broadcaster believes is a “value add” brought by the studio. Our apologies for the digression.

2. We understand that live streaming sessions can be cut if the worker is absent from the screen for a certain period of time. This impacts worker experience and appears to result in studio prohibitions on bathroom and water breaks.

A. What are Chaturbate’s policies or procedures that determine when to cut a feed? Could you provide us with those policies, including the length of time a worker is absent from the screen that leads to a feed being cut?

Although it is correct that Chaturbate has a policy that a live broadcast cannot be unattended for more than 30 minutes, there is absolutely no prohibition, or risk of having the “feed...cut” if a broadcaster takes a break for any reason at all (bathroom, phone call, going for a stroll),

which happens thousands, if not tens of thousands, of times per day.

Additionally, Chaturbate has no adverse consequences – economic or otherwise – as a result of a broadcast being interrupted or “cut” as you call it. The only request is that they leave a screensaver containing a BRB or other appropriate message in place of their broadcast to avoid anyone inadvertently appearing through their stream.

As referenced a few sentences earlier, while the general policy is to limit non-interactive content (such as a BRB screen) to 30 minutes, this is not a policy that is strongly enforced except when there is no BRB screen, again, due to concerns of an unwitting individual (potentially a roommate or sibling, or, in a studio, a cleaning person) walking through the empty broadcast space and ending up appearing through an adult platform without their consent.

Putting aside for a moment that it is our experience that very few viewers (intentionally) stay in a room after 30 minutes of no activity (even without a pop-up warning), the ONLY consequence to the independent broadcaster receiving a pop-up warning is that the broadcast box turns black. To underscore this very minimal consequence, from a viewer’s perspective, the difference is that pre pop-up they see a live view of an empty room and post pop-up they see a plain black box where the empty room was with chat being completely uninterrupted, and community members continuing chatting with each other.

**B. If such policies exist, to what extent is this process automated or determined by an algorithm and what are the data points that inform such a decision?**

Sending a pop-up notice is a manual decision by a team member after a minimum

of 30 minutes of non-activity, with this time period often stretching even past 45 minutes if there is a BRB screen and no risk of an unwitting individual appearing through the account. This is, again, in the context of a live streaming site where it is our experience very few viewers intentionally stay in a broadcast with no activity for more than 30 minutes.

**C. What is the impact of live streaming sessions being cut? Do such cuts impact a model's visibility, rating or rate of pay on the platform?**

As noted above, when a broadcast is found to have been unattended for a minimum of 30 minutes, the ONLY consequence is the independent broadcaster receiving a pop-up warning regarding broadcasting non-live content. From a viewer's perspective, the difference is that pre-pop up they see a live view of an empty room and post pop-up they see a plain black screen – chat is completely uninterrupted. This is the same experience a user would have if the broadcaster took a private show. There is absolutely no change in token payout and no viewers are removed from the broadcast.

Again, even without a pop-up warning, it is our experience that very few viewers intentionally stay in a room after 30 minutes of no activity because a non-active broadcast on a live broadcasting site is a bad experience for the viewer.

**D. Can models/performers appeal a live streaming session cut, and if so, how?**

All community members (including independent broadcasters) are welcome to appeal any action on their account; however, given that the only consequence is a non-active broadcast being ended, with no viewers removed from the room (although they may have already left for the reasons detailed above) and the broadcaster's

account still logged in and ready for use, there would not be much benefit to any such appeal.

3. What policies or procedures does Chaturbate have to ensure that workers can take breaks? For example, what safeguards are in place to ensure workers can take water or bathroom breaks without facing adverse economic or other consequences? How are these policies monitored and enforced?

As noted above, independent contractors can and do take all the breaks they wish without worrying about having their stream interrupted; and, in those instances where there is an interruption, such interruption would be of no consequence because no viewers are removed and the broadcaster can simply turn their broadcast back on when they are ready as they remain logged in with their account otherwise active.

With that written, there are many independent broadcasters, not associated with any studio, who make incredibly significant sums of money for themselves (and often their support staff) who smartly and intentionally structure their broadcasting schedule such that their broadcasts are not interrupted with breaks, recognizing that time spent away from their broadcast can and almost always does result in some viewers choosing to leave the broadcast due to inactivity, with the number of viewers lost increasing the longer a break is. These broadcasters embrace camming as the independent self-owned business that it is by smartly establishing and maintaining regular broadcasting schedules designed around high traffic times for the platform. This intentional worktime structuring (including putting private and ticket shows at the end of a broadcast) results in these broadcasters being in the top percentile of revenue earners and is common with successful professionals in various professions around the world.

4. How does Chaturbate verify that all models working on Studio Sub Accounts are of legal age and are not subject to any moral or physical constraint by a third party or the studio? Can you provide examples of how this rule is enforced in Colombia?

All independent broadcasters, regardless of location and studio association, are required to complete the same age and consent process which requires the individual submit live images of him/her/themself as well as their unexpired government issued photo identification containing a recent and recognizable photo of the individual. These images are reviewed both manually and using software licensed from Incode Technologies. This software reviews the images using both biometrics and government records. In Colombia specifically, part of this automated review includes all information being submitted through a government portal to confirm all data and the image on the identification provided matches government records. The manual review reconfirms the automated review including a manual review of the live image looking for any areas of concern including stress, bruising, etc. Any indication of fraudulent identification, altered identification, or an attempt to use someone else's identification would result in immediate reports to appropriate law enforcement entities.

Again, at the risk of being repetitive, all broadcasts are subject to constant 24/7 review by our worldwide team of reviewers trained over an extensive and intensive period of weeks to identify indicators of force, coercion, etc.

5. How does your company verify that studio models working on Studio Sub Accounts have signed and received a copy of a model contract, and are aware of the terms between them and the studio in which they are employed? In that context, how does the company verify that the individual has seen and can comply with the specific services to be rendered?

While any contract between the studio and the independent broadcaster is their individual agreement entirely between them, we make the Terms and FAQ

easily accessible and already have a Spanish language version of the Terms and their appendices which spell out what is permitted through the platform.

6. What sanitation, hygiene, and health policies does your company have in place for studios with a registered Chaturbate Studio Account, and how are these policies monitored and enforced?

We would again highlight our worldwide review team which is constantly monitoring each and every broadcast identifying possible areas of concern.

### **C. Ensuring Consent**

1. Does the company have any policies or procedures in place to ensure that performers create and retain control of the accounts from which they stream? Specifically, how does Chaturbate ensure that:
  - a. Performers read and understand the Terms & Conditions;
  - b. Sign the Terms & Conditions themselves, and ensure that studio management does not sign the agreement for them;
  - c. Can freely contact Chaturbate to request removal of their content or account termination, as per the Terms & Conditions;
  - d. Have complete control over the specializations, areas of expertise, areas of willingness, and fetishes advertised on their account.

Yes, the company has policies and procedures in place to ensure the performers create and retain control of their image, likeness, and their streams. The Terms are accessible from any page on the platform and are natively available in various languages in addition to English, including of course, Spanish to ensure they are easy to find and review.

Independent broadcasters always retain the right to revoke their consent to the continued distribution of specific content or all content. Regarding account deletion, while the general policy is that only account owners are able to request account deletion, in line with our policy to respect not just temporary but continuing consent, independent broadcasters are welcome to

request the removal of their age verification from an account at any time which not only requires the removal of content containing the individual but also prevents any further distribution of content containing the individual through the account. These requests can be accomplished through our support email address or any of the support requests forms located throughout the platform such as the DMCA/Content Removal link at the bottom of every page. Of course appropriate exceptions are made with accounts that have not be accessed in an extended period and through which only the requesting party broadcast.

With respect to a person's areas of "expertise" etc, while these are not prompts through the Chaturbate platform, we understand that people may publish some of this information under their bio. We absolutely consider consent to be the cornerstone of not just Chaturbate but all adult work (and, really, life) which is why we have our worldwide review team working 24/7 to check every single livestream. It's why we spend the extensive weeks in training before allowing anyone to join this important team. Of course, we are also aware of the limitations meaning we cannot possibly be privy to off-platform conversations and interactions that may take place, but we do take every step to monitor on-platform activity.

2. Are models in Colombia, by matter of policy, provided with an official Spanish language Terms & Conditions?  
Yes.

3. What measures does your company take to ensure that models are not coerced, forced, or threatened into performing sex acts while streaming by studio management, monitors, or other individuals? What measures do you take to ensure models are aware of the mental health risks associated with streaming from a studio and of their ability to deny consent for any performance that causes them distress without penalty?

Again, we would point to our constant 24/7 monitoring of all broadcasts by our thoroughly trained review team. We are also very proud of the active and caring

25 of 31

community that has formed on the platform which very strongly encourages broadcasters to voice and enforce their boundaries and is very active in reporting their concerns both by email and using the “REPORT ROOM” link in the top right corner of every broadcast. The FAQ contains detailed information regarding mental health, enforcing boundaries, and other important information.

4. We understand that some studio management, monitors, or other studio employees may unilaterally give consent to sex acts on behalf of models. What policies and procedures does Chaturbate have to ensure a worker has actually provided consent for acts and how does the company enforce or monitor those policies?

Again, we would point to our extensive and constant monitoring of all accounts, both manually and through technology, together with our wonderfully proactive community. The action taken, as noted above, can include innocuous pop-up messages checking on the broadcaster to put a method of contact in front of the broadcaster, contacting investigators for quiet in-person review of the individual, reports to law enforcement and/or NGOs, and even finding vague reasons to take action on the studio itself without implicating any individual broadcaster(s).

5. We understand that performers are reliant on studio intermediaries to translate requests from clients, and this may result in situations in which the performer cannot give consent. What steps is your company taking to utilize available technology to provide accessibly, high-quality translation to and from Spanish in various private and public chatrooms to ensure performers and clients can speak directly to each other in order to provide consent to certain requests?

Without in any way suggesting that there are no instances where performers might be reliant on an intermediary to understand a community member’s message or request, we would refer you to our processes to identify any broadcaster who might not be freely and voluntarily performing. We do have significant

site developments that will be rolled out over the next quarter which will further provide content and creator tools and will give broadcasters even more insight into their broadcaster dashboard, in their native language, to make communications between the broadcaster and community members, more seamless and effective. This is something that our team has been working on as we have major upcoming updates. We would note on the topic of language, that the Chaturbate has an apps and bot page where creative community members can make apps and bots available to independent broadcasts for their user in their broadcasts, including several translation apps. With that written, we believe, with the exceptions of one-off rare instances, that our systems – again, comprised of 24/7 worldwide reviewers, automated reviews, and our proactive community keeping eyes on each and every content creator - are effective tools, identifying and preventing situations where a broadcaster is in any way required or tricked into providing any services that the person has not freely or knowingly consented to.

We would also add that language is not the sole reason that independent broadcasters may use assistance with operating the chat. Obviously when broadcasters are performing and interacting either by themselves or with others, they cannot be at their screen reading the various messages but want to be aware of the messages and particularly requests and tips as they come in. Additionally, in popular broadcasts it can be difficult to keep up with the flurry of messages coming in. With that written, we do hope that the upcoming update will result in a better broadcaster and user experience.

#### **D. Recycled Accounts and Complaints Mechanisms**

1. What direct channels exist for models working under Studio Sub Accounts to contact your company to request that their account be closed? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?

27 of 31

2. What confidential channels exist for models working under Studio Sub Accounts to contact your company to report labor abuses, child sexual exploitation, other complaints, or violations of policy without fear of retaliation by studio management or others? What is the response time, wait time, and service level agreement for these channels?

We are answering 1 and 2 together as they touch on similar communication issues. Broadcasters are always welcome to reach out by email at the well-known [support@Chaturbate.com](mailto:support@Chaturbate.com) email but we also have 2 reporting links that could be used for such these matters at the bottom of each page, specifically, the “DMCA/Remove Content” link and the “Report Nonconsensual/Abusive Content” link. Reports through the latter link are always answered within 7 days, although typically much sooner (within 24 hours). If the broadcaster uses an email not associated with the account they are contacting us about, the broadcaster is requested to pass a security question using the broadcaster’s ID. This is done to confirm that it is not an angry viewer or competitor attempting to interfere with a broadcaster’s account; however, appropriate exceptions are made with these security checks if it can be quickly confirmed that the account has not been active in an extended period or that the person writing in has not broadcast through the account in an extended period. Finally, anyone can submit a completely anonymous report about an account using the “REPORT ROOM” link in the top right corner of every broadcast.

3. What are your policies and procedures to address complaints by models? In particular, how does the company prioritize the severity of complaints, how quickly does it respond, and how does it seek to remedy those situations? Can you provide any examples of how these policies or procedures have been implemented in Colombia?

Anything concerning alleged minors or any type of lack of consent situation (such as trafficking and abuse) are always the top priorities. Depending on the complexity of the report and the activity it describes, the actual substantive response (rather than the automated

response requesting additional information) to the reporting person may take longer, but the internal response to investigate as quickly and thoroughly as possible is always the immediate priority. A report about a broadcaster being suspected of being a minor is often very quick to be internally resolved because of the review team and our thorough age verification records. Reports of off-platform communications and interactions can take more time as the ability to confirm off-platform matters can be complicated. With reports of suspected abuse, these reviews take time as our team immediately and thoroughly reviews not just the reported account but other accounts within the same studio.

4. The Terms & Service stipulate that the “followers, images, and data associated with all Studio Sub Accounts may not be transferred away from or shared with another Account without the applicable Studio's consent, absent what we may deem, in our sole and exclusive determination, to be extraordinary circumstances.” Please detail the human rights due diligence that Chaturbate has conducted to ensure that this policy does not:
1. Force or coerce models to remain in studios with poor or exploitative conditions;
  2. Allow studios to retain control of Sub Accounts after the registered model has left the studio and use the account to stream content from a person other than the registered Sub Account holder.

We can certainly understand concerns about the policy that studio accounts are owned by the studio but we would highlight that we have always tried to empower independent broadcasters by allowing broadcasters to have multiple accounts, including in the same or multiple studios and/or completely independent accounts.

The reason for the general policy is that during the sign-up process it is the studio that creates the account within the studio (which you and our Terms highlight is just a general policy) and presumably it is the account holder, the studio, that has invested the start-up and fixed costs associated with operating a studio including

providing a facility, decorated broadcast spaces, equipment, high speed internet etc.

When it comes to “extraordinary circumstances,” we would note that the term “extraordinary” may be a bit misleading. While “extraordinary circumstances” can include those rare and terrible situations where unethical studio practices are found or strongly suspected, they also include mundane situations like the broadcaster was the only broadcaster to ever broadcast through an account and the account hasn’t been accessed or used in over 1 year, the latter being far and away the most common “extraordinary” circumstance where an exception is not only appropriate but made. In the rare instance where the extraordinary circumstance is an unethical studio, any active studio sub accounts are removed from the studio and the corresponding independent broadcasters are contacted to let them know the account is now their personal account and providing them with any support, suggestions or guidance to help them control their own accounts without being dependent upon a controlling studio. Anecdotally, not a week goes by that we do not assist an independent broadcaster who has previously worked with a studio in helping them to build and operate an independent account with the most common reason being that they were able to earn enough with the studio to buy their own equipment, etc. While it is permitted for a studio to reallocate an account to either a new broadcaster or, more often, the exited independent broadcaster’s broadcasting partner, whomever is to appear through that account would be required, like every other broadcaster, to complete our age and consent verification process prior to broadcasting through the account.

Now, this is a bit of an aside but something we think important to highlight as it may not have jumped out in your research. If someone appears through an account who has not completed this process, the account is immediately terminated, and other appropriate action taken BUT, importantly, no action is taken against the broadcaster when an unverified person appears unless there is reason to believe the broadcaster was involved in the individual’s appearance

30 of 31

such as the broadcaster being present and interacting with the person [By contrast, studios where this repeatedly happens can have action taken against them as they are responsible for the security of all accounts associated with them] This policy is particularly important as we have seen unethical studios attempt to interfere with independent broadcasters' continued use of the platform when they depart the studio or otherwise have some form of disagreement with the studio. This is just one type of unethical behavior that we do not tolerate and has resulted in the ban of multiple studios.

Again, we appreciate this is lengthy and not the most polished, but we truly appreciate the work you are doing and want to provide you these details not just for your article but hopefully as a starting point for future communications regarding supporting the incredible broadcasting and creator community, particularly our women and LGBT+ members.

Regards,  
Chris from Chaturbate

# Anexo IX: Respuesta de StripChat al Human Rights Watch



Macarena Sáez  
Director, Women's Rights Division  
Human Rights Watch  
350 Fifth Avenue, 34th Floor  
New York, NY 10118-3299

19<sup>th</sup> of November 2024  
Limassol, Cyprus

---

**Subject: Alleged labor abuses and sexual exploitation of adults and children  
in Colombian webcam studios**

---

Dear Sir/Madam,

With regard to the serious issues surrounding labor abuses and exploitation in Colombian webcam studios, Stripchat appreciates your efforts to investigate these matters and your commitment to protect the rights of webcam models.

At Stripchat, the safety and well-being of its models are prioritized through a range of measures designed to protect them from harm. Stripchat recognizes the critical importance of ensuring safe working conditions in the studios associated with its platform. However, factors like the nature of the online business, the legal and ethical level of duty of care of each party involved, the appropriateness and proportionality of mitigation measures should also be taken into account. Nevertheless, Stripchat is fully committed to doing everything within its power to uphold the highest practices. One of its key initiatives is the forthcoming implementation of a Know Your Business (KYB) process for all Studios. Through our third party specialized in KYB partner, Stripchat will be able to verify whether a studio is a registered business entity, ensuring accountability for any violations of our policies, procedures and rules. Stripchat understands that accountability is crucial in creating a safer environment, and is committed to preventing studios that fail to meet its standards from operating on its platform.

In addition to the KYB initiative, to further support its models, Stripchat provides access to third-party mental health services through its established partnership with "Unseen" ([www.unseenuk.org](http://www.unseenuk.org)), which assists victims of sexual violence. Models can confidentially reach out to Unseen to report incidents and receive the necessary support. Stripchat also maintains an active membership with ASACP, it's an active supporter of RTA and a sponsor of Pineapple Support. Additionally, and most related to protection of models, Stripchat is an active supporter of Free Speech Coalition, an organization which primary mission is to protect the rights and

1

freedoms of all individuals working within adult entertainment industry. Stripchat also collaborates with anti-slavery organizations to enhance its practices and create a safer environment for everyone involved.

To further enhance the safety of its models, Stripchat is also introducing soon a stricter banning system for studios found to violate its guidelines. This system will hold studios responsible for any misconduct involving models under their supervision, ensuring appropriate consequences for any wrongdoing.

All models must pass through an age verification process to be able to broadcast on the platform. This procedure involves one of the leading KYC providers around the world which ensures the legitimacy of the documents submitted for age verification purposes. Stripchat maintains a firm zero-tolerance policy regarding sexual exploitation, requiring all models to undergo a **liveness check** to confirm their identity and presence on the platform. Consent must come directly from the model involved, as Stripchat does not accept third-party consent. Stripchat performs a premoderation of all the content available in its site to ensure that the content is not illegal, does not violate the applicable standards, and Stripchat's internal rules and that the person depicting in it consents to the distribution of the content. Stripchat over and above the requirements and standards set, only accepts content depicting persons registered and verified in its website. Stripchat does not rely on third parties to collect the consent of the persons depicted in the content available in its website. By applying this rule, Stripchat aims to eliminate any possible distribution of non-consensual content through its website. A dedicated in-house moderation team manually monitor and screen the content which has been submitted for publication to Stripchat's website on a 24/7 basis.

Stripchat recognizes the importance of clear communication regarding rights and responsibilities. Its Terms and Conditions are translated into more than 20 languages, including Spanish, so that models can understand their rights and responsibilities. The Support and Moderation team of Stripchat consists of experts covering a wide range of languages allowing them to accurately moderate content and communicate with models in different languages.

In addition to the multiple measures implemented by Stripchat with the aim of eliminating any violations within the website (including human trafficking and sexual exploitation), Stripchat is strongly encouraging the users and models to actively report to the moderation team any violations identified. Stripchat offers a convenient way for both models and users to report any violations directly from its website using any of the multiple reporting buttons available in every page of the platform. To further safeguard its models against risks imposed by Studios, Stripchat has established another reporting procedure under which a model can contact Stripchat's team discreetly through an unregistered email address and submit reports related to human trafficking or violence. Once the model verifies its identity, and submits their report, our Support and Moderation Team will ensure its prompt investigation of the specific case based on the confidential information provided through the report. This process allows any model to voice their concerns without fear of repercussions from studios. As an additional step to protect its studio models, Stripchat has implemented a team of community managers who act as a trusted resource within its platform. These managers are available for models to reach out to directly, allowing them to

share any concerns or information in complete confidence. Community managers are attending conferences and events related to adult industry and visiting studios with the purpose of ensuring that any concerns that models may have been easily communicated to the platform. Stripchat values the input from its models and treats all communications seriously, using this information to help improve their safety and overall experience. This open line of communication encourages models to speak up about any issues they encounter without worrying about potential backlash, reinforcing Stripchat's commitment to their well-being and security.

The moderation team takes reports of human trafficking or exploitation very seriously. Moderation specialists thoroughly review all evidence provided, and when violations are confirmed, prompt action is taken, including blocking the offending studio involved. In addition to manual moderation, Stripchat employs AI-ML based CV safeguard to identify any potential unregistered persons appearing in live-streams and trigger moderation actions if necessary as well as to ensure that minors are not featured in any content by verifying all registered models with government-issued IDs. Third-party verification services, such as "Jumio" are used to further validate model's identities and enhance security measures.

Stripchat currently employs a thorough Know Your Customer (KYC) process, combining advanced third-party verification tools with comprehensive human moderation, as mentioned above. This dual system ensures that all models meet age requirements and that the authenticity of their documentation is verified before they can begin streaming on the platform.

Equally important is the fact that Stripchat also empowers its models to set their own rates, determine their performance boundaries, and work independently if they choose to leave their studios. The platform allows models to block unwanted interactions and manage their own content freely.

Stripchat is committed to creating a transparent environment within its platform and publishes transparency reports twice per year and performs risk assessments exercises annually to ensure that all risks related to its industry are promptly identified and addressed. In addition to this, Stripchat is performing specific risk and safety model surveys to collect feedback on any new safeguards and prevention measures that would help maintaining a pleasant and safe environment for everyone on Stripchat.

The measures described in this letter do not represent the full list of measures implemented in Stripchat and the company therefore encourages any organization to review its published policies and procedures for a more comprehensive understanding of its efforts to keep any unwanted practices outside the platform.

The platform is actively engaging in communication with regulators and private organizations around the world, sharing its knowledge and expertise, getting feedback on its current protection measures and any possible new protection measures. Stripchat is inviting organizations to submit their views and suggest new meaningful risk mitigation measures and its ready to engage in an open and transparent dialogue to ensure a safe environment within its platform. Moreover, any verified information that an organization can provide in relation to human trafficking and sexual

exploitation is more than welcome and Stripchat is committed on taking prompt actions to keep such incidents out of the platform.

We hope this information demonstrates our commitment to the safety, rights, and empowerment of models on our platform. The company takes this matter very seriously and continually strives to improve its practices.

**Sincerely,**

**Stripchat Team**

# “Aprendí a decir no”

## Abusos laborales y explotación sexual en los estudios de webcam colombianos

Las plataformas de webcam para adultos con sede en Chipre, Luxemburgo y Estados Unidos conectan al público con modelos que retransmiten desde todo el mundo. Muchas de estas modelos trabajan para estudios webcam, que se quedan con un gran porcentaje de los pagos que las modelos reciben de las plataformas. En ausencia de políticas integrales de las plataformas y de sistemas jurídicos que protejan sus derechos, las trabajadoras pueden ser objeto de abusos.

“*Aprendí a decir no*” examina los abusos laborales y la explotación sexual en los estudios webcam de Colombia, basándose en entrevistas con 55 modelos webcam que habían trabajado en estudios de Bogotá, Medellín, Cali y Palmira; funcionarios colombianos y estadounidenses; organizaciones de lucha contra la trata; y expertos en el trabajo sexual mediado por plataformas. Human Rights Watch también revisó docenas de documentos de políticas y acuerdos de términos de servicio de las plataformas BongaCams, Chaturbate, LiveJasmin y Stripchat, y se puso en contacto con cada una de las empresas para recabar sus comentarios.

Los trabajadores informaron de que retransmitían en plataformas globales en estudios con infestaciones de chinches y cucarachas; turnos de hasta 24 horas en pequeños cubículos; falta de ventilación; teclados, mouses y muebles cubiertos de fluidos corporales de otros empleados; sarpullidos, infecciones y falta de apoyo a la salud mental; abusos verbales, físicos y sexuales por parte de la dirección de los estudios; y que se les obligaba regularmente a realizar actos sexuales para los que no daban su consentimiento.

Dado que los estudios de cámaras web crean y controlan las cuentas de los trabajadores, la mayoría de los entrevistados nunca habían visto ni firmado un acuerdo sobre las condiciones de servicio de las plataformas en las que hacían streaming. Los estudios les negaban el acceso a información básica sobre su cuenta y su estructura salarial, lo que conducía al robo de su salario y a la explotación sexual.

Las plataformas multinacionales que operan en Colombia tienen la responsabilidad de evitar contribuir a los abusos de derechos por parte de los estudios. Human Rights Watch les pide que lleven a cabo una diligencia debida adecuada en materia de derechos humanos y cadena de suministro, y que adopten políticas y protocolos integrales para los titulares de cuentas de los estudios en relación con el saneamiento, la higiene, el descanso adecuado y una serie de otras cuestiones de derechos laborales.



© 2024 Rebecca Hendin para Human Rights Watch