

## Препорака CM/Rec(2018)2 на Комитетот на министри до земјите-членки за улогите и обврските на интернет посредниците

*(Усвоена од Комитетот на министри на 7 март 2018 на 1309-от состанок на замениците министри)*

### Преамбула

1. Во согласност со Конвенцијата за заштита на човековите права и основни слободи (Серија на европски договори (ЕТС) бр. 5, „Конвенцијата“), согласно толкувањето на Европскиот суд за човекови права („Судот“), земјите-членки на Советот на Европа имаат обврска да му ги обезбедат правата и слободите втемелени во Конвенцијата на секој што е под нивна јурисдикција, како офлајн така и онлајн. Пристапот до интернет е предуслов за остварување на правата и слободите, уредени со Конвенцијата, онлајн.

2. Со унапредување на способноста на јавноста да бара, добива и дава информации без пречки и без оглед на границите, интернетот игра особено важна улога во однос на правото на слобода на изразување. Тој исто така овозможува практикување на другите права заштитени со Конвенцијата и нејзините протоколи, како што се правото на слобода на собирање и здружување и правото на образование, и овозможува пристап до знаење и култура како и учество во јавна и политичка дебата и во демократското владеење. Меѓутоа, говорот и дејствијата коишто не се компатибилни со вредностите втемелени во Конвенцијата не се заштитени со членот 10 или неговите одредби, согласно членот 17 од Конвенцијата.

3. Заштитата на приватноста и личните податоци се од суштинска важност за уживање и остварување на повеќето права и слободи гарантирани во Конвенцијата. Меѓутоа, интернетот овозможува пораст на ризиците и повредите поврзани со приватноста и поттична ширење на одредени форми на вознемирување, омраза и поттикнување насилство особено по основ на род, раса и вера, коишто и понатаму не се пријавуваат доволно и ретко кога се применуваат правни лекови или се гонат таквите случаи. Исто така развојот на интернетот и технолошкиот напредок поврзан со него, креираа значителни предизвици во однос на одржувањето на јавниот ред и националната безбедност, сузбивање на криминалот и спроведување на законите, како и заштитата на правата на другите, вклучително и правата на интелектуална сопственост. Онлајн кампањите за дезинформирање коишто се конкретно насочени и дизајнирани да шират недоверба и забуна и да ги заострат поделбите во општеството, исто така можат да имаат дестабилизирачки ефект врз демократските процеси.

4. Опсегот на играчи, којшто е широк, разновиден и брзо еволуира, и коишто вообичаено се нарекуваат „интернет посредници“, ја олеснуваат интеракцијата на интернет меѓу физичките и правни лица преку нудење и вршење на низа различни функции и услуги. Некои ги поврзуваат корисниците на интернет, овозможуваат обработка на информации и податоци или се домаќини на услуги на веб, вклучително и содржина генерирана од корисникот. Други собираат информации и овозможуваат пребарувања; даваат пристап, хостираат и даваат индекс на содржини и услуги дизајнирани од трети страни и/или со кои оперираат трети страни. Некои овозможуваат продажба

на стоки и услуги, вклучително и аудио-визуелни услуги, како и други комерцијални трансакции, вклучително и плаќања.

5. Посредниците можат да вршат паралелно неколку функции. Тие исто така можат да модерираат и рангираат содржини, вклучително и преку автоматизирана обработка на лични податоци, и затоа можат да применуваат одредени облици на контрола кои влијаат на пристапот на корисниците до информации онлајн, на начини коишто се слични на медиумите, или можат да вршат други функции коишто се слични на функциите на издавачите. Посредничките услуги исто така можат да бидат понудени и од традиционалните медиуми, на пример кога на нивните платформи се нуди простор за содржини генерирани од корисник. Регулаторната рамка која што се применува за посредничката функција не е на штета на рамките што се применуваат за другите функции коишто се нудат од истото тело.

6. Владеењето на правото претставува предуслов за заштита и унапредување на остварувањето на човековите права и за плуралистичка и партиципативна демократија. Земјите-членки имаат обврска да се воздржат од повреда на правото на слобода на изразување и другите човекови права во дигиталната средина. Тие исто така имаат позитивна обврска да ги заштитат човековите права и да создадат безбедна средина која овозможува сите да учествуваат во јавна дебата и да изразат мислења и идеи без страв, вклучително и оние коишто ги навредуваат, шокираат или вознемируваат државните функционери или некој дел од населението. Оваа позитивна обврска да се обезбеди остварување и уживање на правата и слободите вклучува, заради хоризонталните ефекти на човековите права, заштита на поединците од дејствија на приватни лица преку обезбедување почитување на релевантните законодавни и регулаторни рамки. Исто така соодветните процесни гаранции се незаменливи, а пристапот до делотворни правни лекови треба да биде олеснет во однос на државите и посредниците а во врска со односните услуги.

7. Низа мрежни ефекти и спојувања доведоа до постоење на помалку поголеми субјекти кои доминираат на пазарот на начин којшто може да ги стави во опасност можностите за помали посредници или стартапи, како и да ги става во позиција во која ќе се под влијание па дури и под контрола во однос на главните начини на јавна комуникација. Моќта на таквите посредници како протагонисти во онлајн изразување ја наметнува неопходноста од појаснување на нивната улога и влијание врз човековите права, како и нивните соодветни обврски и одговорности, вклучително и во однос на ризикот од злоупотреба од страна на криминалците на услугите и инфраструктурата на посредниците.

8. Дополнително, од суштинска важност е поддршката на иницијативи за промовирање на вештините на медиумска и информативна писменост за пристап и управување со дигиталниот простор. Таквите напори треба да се спроведат преку различни средства, вклучително и формалното и неформалното образование, со став за промовирање на сечие ефективно и еднакво остварување на правата вградени во Конвенцијата, без никаков вид на дискриминација. Со оглед на особено високиот број на корисници на интернет меѓу младите и децата, во секој момент треба да биде обезбедена заштита и зајакнување на децата во однос на нивниот безбеден и информиран пристап и остварување на правата во дигиталната средина. За оваа цел, неопходен е постојан ангажман за да се унапредат когнитивните, техничките, општествените и критичните вештини меѓу девојчињата и момчињата, родителите и воспитувачите за тоа како да се справат во средината за информирање и комуникација која обезбедува пристап до деградирачка содржина од сексуална или насилна природа.

9. Регулаторната рамка која ги регулира услугите кои се обезбедени од или преку посредници е разновидна, повеќеслојна и постојано еволуира. Државите се соочени со сложен предизвик на регулирање на средината во која приватните лица играат клучна улога во обезбедувањето на услуги со значителна вредност на јавна услуга. Задачата на прописот е дополнително комплицирана од глобалната природа на интернетот и со него поврзаните услуги, од разновидноста на посредниците, од обемот на интернет комуникацијата и од брзината со која се произведува и обработува. Заради фактот дека посредниците делуваат или се користат во многу земји, вклучително и во контекст на користењето на „облак“ и обработка на податоците, нивните

дејствија можат да потпаднаат под неколку, понекогаш спротивставени, закони на различни јурисдикции.

10. Интернет посредниците исто така развиваат свои сопствени правила, вообичаено во форма на услови за давање на услуги или стандарди на заедницата кои честопати содржат политики со ограничена содржина. Исто така, посредниците собираат, генерираат, задржуваат и обработуваат голем број на информации и податоци од и за корисници. Овие активности, меѓу другите права, можат да го попречат и правото на приватност и слобода на изразување на корисниците. Можеби недостасуваат ефективни механизми за пријавување и жалби, било затоа што се недоволно транспарентни и ефикасни или затоа што се обезбедени само преку автоматизирани процеси.

11. Во согласност со Водечките принципи на ООН за бизнис и човекови права и Рамката за „заштита, почитување и правен лек“ посредниците треба да ги почитуваат човековите права на своите корисници како и на засегнатите страни во сите нивни делувања. Тука се вклучува и одговорноста да се делува во согласност со важечките закон и регулаторни рамки. Како последица на повеќекратните улоги што ги имаат посредниците, нивните соодветни обврски и одговорности и нивната заштита согласно законот треба да бидат утврдени во однос на конкретните услуги и функции кои се изведуваат.

12. Во овој контекст и со цел да се обезбедат насоки за сите релевантни актери кои се соочени со сложената задача за заштита и почитување на човековите права во дигиталната средина, Комитетот на министри согласно условите од членот 15.6 од Статутот на Советот на Европа (Серијата европски договори бр. 1), препорачува земјите-членки:

- да ги спроведат насоките вклучени во оваа препорака кога се смислуваат и спроведуваат законодавните рамки во врска со интернет посредниците во согласност со релевантните обврски вклучени во Европската конвенција за човекови права, Конвенцијата за заштита на поединци во однос на автоматската обработка на личните податоци (Серијата европски договори (ЕТС) бр. 108, „Конвенцијата 108), Конвенцијата за компјутерски криминал (ЕТС бр. 185, „Конвенцијата од Будимпешта“), Конвенцијата на Советот на Европа за заштита на децата од сексуална експлоатација и сексуално злоставување (ЦЕТС бр. 201, „Конвенцијата од Ланзароте) и Конвенцијата на Советот на Европа за спречување и борба против насилство врз жените и семејно насилство (ЦЕТС бр. 210, „Конвенцијата од Истанбул“), и нивно промовирање на меѓународните и регионалните форуми коишто се занимаваат со улогите и обврските на интернет посредниците и со заштита и унапредување на човековите права во онлајн средината;
- да ги преземат потребните мерки за да се обезбеди интернет посредниците да ги исполнат своите обврски за почитување на човековите права во согласност со Водечките принципи на Обединетите нации за бизнис и човекови права и Препораката CM/Rec(2016)3 на Комитетот на министри до земјите-членки за човековите права и бизнис;
- при спроведување на насоките да ги земат во предвид Препораките на Комитетот на министри CM/Rec(2016)5 за слобода на Интернетот, CM/Rec(2016)1 за заштита и унапредување на правото на слобода на изразување и правото на приватен живот во однос на неутралност на мрежата, CM/Rec(2015)6 за слободен прекуграничен проток на информации на интернет, CM/Rec(2014)6 за Водич за човекови права за интернет корисници, CM/Rec(2013)1 за родова еднаквост и медиуми, CM/Rec(2012)3 за заштита на човековите права во однос на пребарувачите, CM/Rec(2012)4 за заштита на човековите права во однос на услугите на социјалните мрежи, CM/Rec(2011)7 за новиот поим за медиумите, CM/Rec(2010)13 за заштита на поединците во однос на автоматската обработка на личните податоци во контекст на профилирање, CM/Rec(2007)16 за мерките за промовирање на вредноста на јавната услуга на интернетот, како и Насоките од 2017 за заштита на поединци во однос на обработката на личните податоци во светот на големите податоци (2017 Guidelines on the protection of individuals with regard to the processing of personal data in a world of Big Data) и Насоките од 2008 година, за соработка помеѓу органите за спроведување на законот и давателите на интернет услуги, против компјутерскиот криминал;

- да ги спроведат насоките вклучени во оваа Препорака имајќи предвид дека, што се однесува до одговорноста на давателите на интернет услуги коишто значително се имаат развиено во последнава деценија, истите се наменети за да се надградат и да ги зајакнат насоките за човекови права за давателите на интернет услуги, изработени во 2008 година од страна на Советот на Европа во соработка со Европската асоцијација на даватели на интернет услуги (EuroISPA).
- да се вклучат во редовен, инклузивен и транспарентен дијалог со сите релевантни засегнати страни, вклучително и од приватниот сектор, јавните медиуми, граѓанското општество, образовните институции и научната јавност, со став за споделување и дискутирање на информации како и промовирање на одговорно користење на најновите технолошки достигнувања поврзани со интернет посредниците што влијае на остварувањето и уживање на човековите права и со нив поврзаните правни прашања и политики;
- да се охрабри и промовира спроведување на ефективни програми за медиумска и информативна писменост, имајќи ја предвид возраста и родот, а со цел да им се овозможи на сите возрасни лица, млади и деца да уживаат во бенефициите и да се минимизира изложеноста на ризици во средината на онлајн комуникација, во соработка со сите релевантни засегнати страни, вклучително и од приватниот сектор, јавните медиумски сервиси, граѓанското општество, образовните установи, научната јавност и техничките институции.
- редовно да ги ревидираат мерките преземени за спроведување на оваа Препорака, со цел да се зголеми нивната ефективност.

## **Додаток на Препораката CM/Rec(2018)2**

### **Насоки за државите за преземање дејствија виз-а-ви интернет посредниците со особено внимание на нивните улоги и одговорности**

#### **1. Обврски на државите во однос на заштитата и унапредувањето на човековите права и основни слободи во дигиталната средина**

##### 1.1. Законитост

1.1.1. Секоја молба, барање или друго дејствие од страна на јавните органи упатени до интернет посредниците кои ги повредува човековите права и основни слободи треба да бидат пропишани со закон, да се применуваат во рамки на ограничувањата утврдени со закон и да бидат неопходна и пропорционална мерка во едно демократско општество. Државите не треба да вршат притисок врз интернет посредниците со примена на незаконски средства.

1.1.2. Законите, прописите и политиките коишто се применуваат за интернет посредниците, без разлика на нивната цел или опсег на примена, вклучително и комерцијалните и не-комерцијалните активности, треба ефективно да ги штитат човековите права и основни слободи, како што е втемелено во Европската конвенција за човекови права, и треба да одржуваат соодветни гаранции против своеволна примена во пракса.

1.1.3. Државите имаат апсолутна обврска да ги штитат човековите права и основни слободи во дигиталната средина. Сите регулаторни рамки, вклучително и саморегулаторните или корегулаторните пристапи, треба да вклучуваат ефективни механизми за надзор за да се придржуваат на обврската и да бидат проследени со соодветни можности за надоместок.

1.1.4. Процесот на спроведување на законите или прописите коишто се однесуваат на интернет посредниците треба да биде транспарентен и инклузивен. Државите треба редовно да се консултираат со сите релевантни засегнати страни со цел да обезбедат постигнување на соодветна рамнотежа меѓу јавниот интерес, интересите на корисниците и засегнатите страни и интересите на посредникот. Пред да се усвои законот или прописите, државите треба да спроведат проценка на влијанието врз човековите права за да се согледаат и спречат или ублажат сите потенцијални негативни последици по човековите права.

1.1.5. Државите треба да обезбедат законодавството, прописите и политиките поврзани со интернет посредниците да бидат протолкувани, применети и спроведени без дискриминација, исто така земајќи ги во предвид повеќекратните и меѓусебно поврзаните форми на дискриминација. Забраната на дискриминација може во некои случаи да бара специјални мерки заради осврнување на одредени потреби или корекција на постоечки нееднаквости. Исто така, државите треба да ги земат предвид значителните разлики во големината, природата, функцијата и организациската структура на посредниците кога се изготвува, толкува и применува законската рамка со цел да се спречат можните дискриминирачки ефекти.

1.1.6. Државите треба да ги обезбедат законодавството, прописите и политиките коишто се однесуваат на интернет посредниците, со цел да можат да се спроведуваат и применуваат на ефективен начин и истите непотребно да не ја ограничуваат комуникацијата и нејзиниот слободен прекуграничен проток.

## 1.2. Правна сигурност и транспарентност

1.2.1. Сите законски прописи што се применуваат за интернет посредниците и за нивните односи со државите и корисниците треба да бидат достапни и предвидливи. Сите закони треба да бидат јасни и доволно прецизни за да им се овозможи на посредниците, корисниците и засегнатите страни да го регулираат своето однесување. Законите треба да креираат безбедна онлајн средина која што дава можности за приватна комуникација и јавна дебата и треба да се придржува на релевантните меѓународни стандарди.

1.2.2. Секој пропис треба јасно да ги дефинира овластувањата што им се доверени на властите, а кои се однесуваат на интернет посредниците, особено кога тие ги спроведуваат органите за спроведување на законот. Таквите прописи треба да го посочат опсегот на дискреција со цел заштита од своеволна примена

1.2.3. Државите треба да обезбедат јавно и редовно достапни сеопфатни информации за бројот, природата и законската основа за ограничувањата во однос на содржината или обелоденувањето на лични податоци кои ги имаат применето во одреден период преку барањата упатени до посредниците, вклучително и оние засновани на меѓународните договори за заемна правна помош и за чекорите што се преземени како резултат на тие барања. За потребите на транспарентноста, државите треба да бараат посредниците да обелоденат јасни (едноставни и со машина читливи), лесно достапни важни информации за попречувањето на остварувањето на правата и слободите во дигиталната средина, било да се засноваат на судски или управни налози, барања од приватни жалители или заради спроведување на нивните сопствени ограничувања на содржината.

1.2.4. Со цел да се избегне правна несигурност и контрадикторни закони, државите треба да се заложат за меѓусебна соработка и соработка со сите релевантни засегнати страни во случаи за кои важат различни закони, и треба да го поддржат развивањето на заеднички пристапи и јурисдикциски принципи, вклучително и преку соодветни недржавни форуми.

## 1.3. Заштита на слободата на изразување

1.3.1. Секоја молба, барање или друго дејствие од страна на јавните власти упатени до интернет посредниците за ограничување на пристапот (вклучително и блокирање или отстранување на содржината), или некоја друга мерка којашто може да доведе до ограничување на правото на слобода на изразување, треба да бидат пропишани со закон, да се водат една од законските цели предвидени во членот 10 од Конвенцијата и да бидат неопходни во едно демократско општество, како и да бидат сразмерни на целта од којашто се водат. Државните власти треба внимателно да ги оценат можните последици, вклучително и ненамерните, од било какви ограничувања, пред и по нивната примена, со цел да се примени мерката која е најмалку наметлива а која е потребна за остварување на целта на политиката.

1.3.2. Државните власти треба да добијат налог од судските власти или друг независен управен орган, чии одлуки подложат на судско разгледување, кога се бара посредниците да го ограничат

пристапот до содржина. Ова не се применува во случаите кога се работи за содржина којашто е незаконска без разлика на контекстот, како што е содржина којашто содржи материјал на сексуално злоставување на деца или во случаи кога е потребно да се применат експедитивни мерки во согласност со условите пропишани во членот 10 од Конвенцијата.

1.3.3. Кога интернет посредниците го ограничуваат пристапот до содржина од трета страна врз основа на државен налог, државниот орган треба да обезбеди пристап до ефективни механизми за надоместок и да се придржува на важечката процедурална заштита. Кога посредниците ја отстрануваат содржината врз основа на нивните услови за давање услуги, ова не треба да се смета за форма на контрола која ги прави одговорни за содржината на трета страна за која обезбедуваат пристап.

1.3.4. Државните власти треба да размислат за усвојување на соодветна законска рамка за да се спречат стратешки судски тужби против јавно учество (SLAPP) или навредлива и вознемирувачка парница против корисниците, давателите на содржина и посредниците со цел да се ограничи правото на слобода на изразување.

1.3.5. Државните власти не треба директно или индиректно да наметнуваат општа обврска за посредниците да ја следат содржината до којашто тие чисто даваат пристап или која тие ја пренесуваат или чуваат, било да е преку автоматизирани средства или не. При упатување на некое барање до интернет посредниците или промоција на корегулаторни пристапи од страна на интернет посредниците, без разлика дали тоа го чинат самите или со други земји или меѓународни организации, државните власти треба да избегнат секако дејствие коешто може да доведе до општо следење на содржината. Сите корегулаторни пристапи треба да се во согласност со заштитата на владеењето на правото и транспарентноста.

1.3.6. Државните власти треба да обезбедат санкциите што ги изрекуваат против посредниците за непочитување на регулаторните рамки да бидат сразмерни, бидејќи несразмерните санкции има веројатност да доведат до ограничување на легални содржини и да имаат ефект на ладење во однос на правото на слобода на изразување.

1.3.7. Државите треба да обезбедат, како во законот така и во пракса, посредниците да не се сметаат за одговорни за содржината на трета страна до која тие само даваат пристап или пак која ја пренесуваат или чуваат. Државните власти можат да ги сметаат посредниците за подеднакво одговорни за содржината којашто ја складираат доколку не делуваат експедитивно во ограничувањето на пристапот до содржини или услуги веднаш штом ќе станат свесни за нивната незаконска природа, вклучително и преку процедури засновани на известување. Државните власти треба да обезбедат процедурите засновани на известување да не се дизајнирани на начин којшто поттикнува отстранување на легална содржина, на пример заради несоодветно кратките временски рокови. Известувањата треба да содржат доволно информации за посредниците да преземат соодветни мерки. Известувањата што се поднесени од државата треба да се засноваат на нивната сопствена проценка на незаконитоста на содржината за која е известувањето, во согласност со меѓународните стандарди. Ограничувањата на содржината треба да обезбедат известување за таквото ограничување коешто се дава на креаторот/издавачот на содржината колку што е можно поскоро, освен ако ова не ги попречува тековните активности за спроведување на законот. Исто така треба да се достават информации за корисниците коишто бараат пристап до содржината, во согласност со важечките закони за заштита на податоците.

1.3.8. Со цел да се спречи на делотворен начин пристапот до незаконската содржина – како што е утврдено со закон, од страна на судски орган или друг независен управен орган чии одлуки се предмет на судско разгледување – државите треба тесно да соработуваат со посредниците за да се обезбеди ограничување на таквата содржина во согласност со принципите на законитост, неопходност и сразмерност. Тие исто така треба да го земат предвид и фактот дека автоматизирани средства, коишто можат да се користат за да се идентификува незаконска содржина, во моментот имаат ограничена способност за проценка на контекстот. Таквите

ограничувања не треба да ја попречат легитимната употреба на идентична или слична содржина во друг контекст.

1.3.9. Кога посредниците креираат или управуваат со содржина којашто е достапна на нивните платформи или кога посредниците играат кураторска улога, вклучително и преку употреба на алгоритми, државните власти треба да применат пристап којшто е постепен и прави разлика, во согласност со Препораката CM/Rec(2011)7 на Комитетот на министри до земјите-членки за новото поимање на медиумите. Државите треба да ги утврдат соодветните нивоа на заштита, како и обврските и одговорностите согласно улогата која ја играат посредниците во креирањето на содржина и процеси за дистрибуција, при тоа посветувајќи соодветно внимание на нивната обврска за заштита и промовирање на плурализам и разновидност при онлајн дистрибуција на содржини.

1.3.10. Државите треба да охрабрат соодветни саморегулаторни рамки или да развијат корегулаторни механизми, посветувајќи соодветно внимание на улогата на посредниците во обезбедувањето услуги од јавна вредност и олеснувањето јавен дискурс и демократска дебата, согласно заштитата од членот 10 од Конвенцијата.

#### 1.4. Заштита на приватноста и на податоците

1.4.1. Секое барање или молба од државните власти упатено до интернет посредниците за пристап, собирање или пресретнување на лични податоци на нивни корисници, вклучително и за потребите на кривичните судови или некоја друга мерка којашто го повредува правото на приватност, ќе биде пропишано со закон, ќе биде во согласност со една од легитимните цели предвидени во членот 8 од Конвенцијата и членот 9 од Конвенцијата 108, и ќе се користи само кога тоа е неопходно и пропорционално воедно демократско општество. Заштитата на правото на приватност и заштитата на податоците се однесуваат и на уредите што се користат за пристап до интернет или складирани податоци.

1.4.2. Државните власти треба да обезбедат нивната законска рамка и последователните политики и практики на посредниците што произлегуваат од нив да ги поддржуваат принципите за заштита на податоците (законитост, правичност и транспарентност, ограничување на намената, минимизирање на податоците, прецизност, ограничување на времето за чување на податоците и безбедност на податоците, вклучително и интегритет и доверливост) и гарантирање на правата на лицето што е предмет на податоците, што во целост подложат на Конвенцијата 108.

1.4.3. Државните власти треба да го заштитат правото на доверливост на целата приватна комуникација која ја овозможуваат интернет посредниците, вклучително и содржината на комуникацијата и мета податоците, како и да обезбедат нивоата на заштита на податоците и почитување на приватноста, во согласност со Конвенцијата 108, да бидат исто така гарантирани во ситуации на прекуграничен проток на податоци.

1.4.4. Мерките за следење преземени од државите, било во соработка со интернет посредниците или не, треба да имаат цел, да бидат прецизно дефинирани, да бидат предмет на ефективен надворешен надзор и да бидат во согласност со членот 8 од Конвенцијата, како и членот 9 и другите релевантни одредби од Конвенцијата 108. Тие исто така треба да вклучуваат гаранции за остварување на правата на лицето што е предмет на податоците, како и делотворни механизми за надоместок.

1.4.5. Државните власти треба да обезбедат соодветна комплементарна заштита, како што се експлицитна согласност од лицето што е предмет на податоците, да применат автоматизирана обработка на специјализирани категории на податоци, како што е дефинирано во членот 6 од Конвенцијата 108.

#### 1.5. Пристап до делотворен правен лек

1.5.1. Државите треба да гарантираат достапни и делотворни судски и вонсудски процедури коишто обезбедуваат непристрасно разгледување во согласност со членот 6 од Конвенцијата, на сите тврдењата на повреда на правата од Конвенцијата во дигиталната средина, како што се правото на живот, правото на слобода и безбедност, правото на почитување на приватноста, правото на изразување или правото да не се биде дискриминиран во остварување на правата и слободите утврдени во Конвенцијата.

1.5.2. Државите треба да гарантираат делотворен правен лек за сите повреди од страна на интернет посредниците на човековите права и основни слободи утврдени во Конвенцијата во согласност со член 13 од Конвенцијата. Тие исто така треба да обезбедат дека посредниците ќе им овозможат на корисниците или на погодените страни пристап до брзо, транспарентно и ефективно разгледување на нивните оплаки и наводни повреди на условите за давање услуги, и да обезбедат делотворни правни лекови, како што се обнова на содржината, извинување, исправка или надоместок за штета. Судското разгледување треба и понатаму да стои на располагање, кога внатрешните и алтернативните механизми за решавање на спорови ќе се покажат како недоволни или кога погодените страни ќе се одлучат за судски надоместок или жалба.

1.5.3. Државите треба проактивно да бараат да се намалат сите законски, практични или други релевантни бариери кои би можеле да доведат до ситуација корисниците, погодените страни и интернет посредниците да не добијат делотворен правен лек за тоа на што се жалат.

1.5.4. Државите треба да поддржат активности чувствителни на возраста и родот за промовирање медиумска и информативна писменост за да се обезбеди сите корисници да станат ефективно свесни за своите права и слободи, особено во однос на нивното право на делотворен правен лек виз-а-ви државните власти и интернет посредници. Унапредувањето на медиумската и информативната писменост треба да вклучува едукација за правата на сите засегнати страни, вклучително и другите корисници и погодени страни.

## **2. Одговорности на интернет посредниците во однос на човековите права и основни слободи кои државите треба да се погрижат да бидат обезбедени**

### **2.1. Почитување на човековите права и основни слободи**

2.1.1. Интернет посредниците во сите свои дејствија треба да ги почитуваат меѓународно признатите човековите права и основни слободи на своите корисници и на другите страни кои се погодени од нивните активности. Оваа одговорност, во согласност со Водечките принципи на ООН за бизнис и човекови права, постои независно од способноста или волјата на државите да ги исполнат своите сопствени обврски во однос на човековите права.

2.1.2. Одговорноста на посредниците да ги почитуваат човековите права и да применуваат соодветни мерки важи без разлика на нивната големина, сектор, оперативен контекст, сопственичка структура или природа. Обемот и сложеноста на средствата преку кои посредниците ги исполнуваат своите обврски може да варираат, меѓутоа, земајќи ја предвид сериозноста на последиците што можат да ги имаат нивните услуги по човековите права. Колку се поголеми последиците и потенцијалната штета по лицата што се предмет на законската заштита и колку е повисока вредноста на услугите за остварување на човековите права толку поголема треба да биде претпазливоста на посредниците кога ги разработуваат и применуваат своите услови на услугата, стандардите и етичките кодекси на заедницата, чија цел е пред сè да се спречи ширењето на навредлив јазик и слики на омраза и поттикнување насилство.

2.1.3. Секако мешање од страна на посредниците во слободниот и отворен проток на информации и идеи, било да е преку автоматизирани средства или не, треба да се заснова на јасни и транспарентни политики и да биде ограничено на конкретни легитимни цели, како што се ограничување на пристапот до нелегална содржина, како што е утврдено или со закон или од страна на судски орган или друг независен управен орган чии одлуки подложат на судски преглед,



или во согласност со нивните сопствени политики за ограничување на содржината или етички кодекси, што може да вклучува и механизми за обележување.

2.1.4. Интернет посредниците треба да спроведуваат редовни длабински анализи на сопственото придржување на обврската за почитување на човековите права и основни слободи и обврските што произлегуваат од тоа. За оваа цел, тие треба да спроведат анализа на директните и индиректните последици на нивните актуелни и идни политики, производи и услуги по човековите права на корисниците и засегнатите страни, и да обезбедат соодветни последователни активности во однос на оваа анализа со тоа што ќе преземат активности согласно наодите и ќе ја следат и проценат делотворноста на идентификуваните одговори. Посредниците треба да ја спроведат ваквата анализа на колку што е можно поотворен начин и да охрабрат активен ангажман на корисникот. Тие треба да внимаваат на јавната вредност на услугите што ги даваат и треба да се обидат да избегнат или да ги олеснат сите негативни последици од делотворното остварување на правата на нивните корисници или погодените страни.

2.1.5. Интернет посредниците треба да се обидат да ги обезбедат своите производи и услуги без никаква дискриминација. Треба да се обидат да обезбедат нивните дејствија да немаат директни или индиректни дискриминарачки последици по нивните корисници или други страни што се погодени од нивните дејствија, вклучително и на оние коишто имаат посебни потреби или попречености или може да се соочени со структурни нееднаквости во својот пристап до човекови права. Дополнително, посредниците треба да преземат одговорни и сразмерни мерки за да се обезбеди нивните договори за условите на услугите, стандардите и етичките кодекси на заедницата да се применуваат и спроведуваат доследно и во согласност со важечките процедурални заштити. Забраната на дискриминација може под одредени услови да бара од посредниците да усвојат посебни одредби за одредени корисници или групи на корисници со цел да се корегираат постојните нееднаквости.

## 2.2. Транспарентност и отчетност

2.2.1. Интернет посредниците треба да обезбедат сите договори за условите под кои се даваат услугите и политиките кои ги утврдуваат правата на корисниците и сите други стандарди и практики за модерирање на содржината и обработка и обелоденување на податоците на корисникот да бидат јавно достапни на јасен и разбирлив јазик и во пристапен формат. Кога функционираат глобално, посредниците треба да ги преведат таквите документи на јазиците кои нивните корисници и засегнати страни ги разбираат. Корисниците треба да бидат однапред известени за сите измени во релевантните политики во врска со условите под кои посредниците ги обезбедуваат услугите, кога е тоа применливо а без одлагање, и во формати коишто се лесно достапни и разбирливи, вклучително и насоки за појаснување.

2.2.2. Процесот на подготовка и примена на договорите за условите на услугата, стандардите на заедницата и политиките за ограничување на содржината треба да бидат транспарентни, отчетни и инклузивни. Посредниците треба да бараат да соработуваат и преговараат со здруженијата на потрошувачи, борците за човекови права и други организации коишто ги застапуваат интересите на корисниците и засегнатите страни, како и со органите за заштита на податоци пред да се усвојат и изменат нивните политики. Посредниците треба да се обидуваат да им овозможат на своите корисници да се вклучат во процесите на проценка и ревидирање на политиките и праксата на посредниците, кога е тоа соодветно.

2.2.3. Интернет посредниците треба јасно и транспарентно да обезбедуваат значајни јавни информации за функционирањето на техниките за автоматска обработка на податоците во текот на нивните активности, вклучително и функционирањето на алгоритми кои го олеснуваат пребарувањето врз основа на нивното профилирање на корисникот или дистрибуцијата на содржината што е избрана и персонализирана со алгоритам, како што се вестите. Ова треба да вклучува информации со кои податоците се обработуваат, колку долго ќе трае обработката на податоците, кои критериуми се користат и за која цел се врши обработката.

2.2.4. Посредниците треба редовно да објавуваат извештаи за транспарентност кои обезбедуваат јасни (едноставни и од машина читливи), лесно достапни и важни информации за сите ограничувања за слободниот и отворен проток на информации и идеи и сите барања за такви ограничувања, како и барања за пристап и сочувување на податоци, било да се по основ на судски налози, меѓународни договори за заемна правна помош, барања на приватни жалители или со спроведување на нивните сопствени политики за ограничување на содржината.

## 2.3. Модерирање на содржината

2.3.1. Интернет посредниците треба да ги почитуваат правата на корисниците да добиваат, произведуваат и даваат информации, мислења и идеи. Сите мерки што се преземаат за да се ограничи пристапот (вклучително блокирање или отстранување на содржина) како резултат на државен налог или барање треба да се спроведат со примена на најмалку рестриктивни средства.

2.3.2. Кога се ограничува пристапот до содржина во согласност со нивните сопствени политики за ограничување на содржината, посредниците треба да го направат тоа на транспарентен и недискриминирачки начин. Секое ограничување на содржината треба да се спроведе со примена на најмалку рестриктивните технички средства и треба да биде ограничено во однос на опсегот и времетраењето на она што е строго неопходно за да се избегне колатерално ограничување или отстранување на легална содржина.

2.3.3. Секое ограничување на содржината треба да биде во точниот опсег на налогот или барањето и треба да биде проследено со информација за јавноста, каде се објаснува која содржина била ограничена и на кој правен основ. Исто така треба да се извести корисникот и други засегнати страни, освен ако ова не ги попречува тековните активности за спроведување на законите, и при тоа да се обезбедат информации и за процедуралната заштита, можностите за контрадикторни процедури за обете страни кога тоа е соодветно и достапни механизми за надоместок.

2.3.4. Сите членови на персоналот на посредниците кои се вклучени во модерирање на содржината треба да добијат соодветна почетна и тековна обука за важечките закони и меѓународни стандарди за човекови права, нивниот однос со условите под кои посредниците даваат услуги и нивните интерни стандарди, како и за дејствијата што треба да се преземат во случај на конфликт. Таква обука може да се обезбеди интерно или од надвор, вклучително и преку асоцијации на посредници, а нејзиниот опсег треба да соодветствува на важноста на улогата на посредниците и влијанието што нивните активности можат да ги имаат врз способноста на корисниците да ја уживаат својата слобода на изразување. Персоналот исто така треба да има и соодветни работни услови. Ова вклучува доделување на доволно време за проценка на содржината и можностите за барање професионална поддршка и квалификуван правен совет кога е тоа неопходно.

2.3.5. Автоматизирани средства за идентификување на содржината се корисни за повторни појавување на конкретни делови од претходно ограничена содржина. Заради актуелната ограничена способност на автоматизираните средства за проценка на контекстот, посредниците треба внимателно да го проценат влијанието на автоматизираното управување со содржината врз човековите права, и треба да се обезбеди човечка ревизија секогаш каде тоа е соодветно. Тие треба да го земат предвид ризикот од претерано рестриктивен или премногу благ пристап што произлегува од непрецизни алгоритамски системи, и влијанието што овие алгоритми можат да го имаат врз услугите што ги обезбедуваат за јавната дебата. Ограничувањата на пристапот до идентична содржина не треба да ја попречат легитимната употреба на таква содржина во друг контекст.

2.3.6. Во случаи кога содржината е ограничена од посредници во согласност со нивните сопствени политики за ограничување на содржината, бидејќи содржи индикации за сериозно кривично дело, ограничувањето треба да биде пропратено со соодветни мерки со цел да се обезбеди доказите да бидат задржани заради делотворни кривични истраги. Доколку посредниците имаат конкретни

сознанија за таква ограничена содржина, тие треба да го пријават ова до органите на прогонот без непотребно одлагање.

#### 2.4. Користење на лични податоци.

2.4.1. Посредниците не треба да обелоденуваат лични податоци на трети страни освен ако тоа не се бара со закон или е побарано да се постапи така од страна на судски орган или друго независно управно тело чии одлуки подложат на судско разгледување со кое се утврдило дека обелоденувањето е доследно со важечките закони и стандарди, коишто се неопходни во едно демократско општество и сразмерни на легитимната цел од која што се водат.

2.4.2. Интернет посредниците треба да ја ограничат обработката на лични податоци на корисникот на она што е неопходно во контекст на јасно дефинирана цел, што е експлицитно пренесено до сите корисници на еден проактивен начин. Обработката, вклучително и прибирањето, задржувањето, собирањето, чувањето, прилагодувањето, менувањето, поврзувањето или споделувањето на лични податоци ќе се заснова на слободна, конкретна, информирана и недвосмислена согласност од корисникот за конкретна цел или врз некоја друга легитимна основа утврдена со закон, како што е пропишано со Конвенцијата 108. Комплементарните средства за заштита како што се експлицитна согласност, анонимизирање или шифрирање треба да се применуваат за автоматската обработка на специјалните категории на податоци, како што е дефинирано во членот 6 од Конвенцијата 108.

2.4.3. Податоците за корисниците треба да се прибираат и да мигрираат на повеќе уреди или сервиси по добивање на слободна, конкретна, информирана и недвосмислена согласност од корисниците. Корисниците треба да имаат опција да користат услуга без да се согласат на такво комбинирање на нивните податоци. Принципите според кои „приватноста е правило“ и „приватноста како план“ треба да се применуваат во сите фази со цел да се спречи или минимизира ризикот од попречување на правата и основните слободи на корисниците.

2.4.4. Корисниците имаат право на пристап до нивните лични податоци и на корекција, бришење или блокирање на истите. Посредниците затоа треба да им даваат релевантни информации во сите фази од обработката, користејќи јасен и разбирлив јазик, особено кога таквите информации се упатуваат кон деца. Исто така посредниците треба јасно да ги информираат корисниците за условите под кои тие можат да го остварат правото на бришење на личните податоци, да се спротивстават на обработката на податоците и да ја повлечат согласноста што ја дале за обработка на личните податоци, после што ќе треба да се сопре со секаков вид обработка заснована на согласноста на корисникот доколку истата е повлечена.

2.4.5. Посредниците треба да делуваат во согласност со важечките законски услови и заштита без разлика каде дошло до прибирање на податоците и вклучувајќи го почитувањето на прекуграничниот проток на информации.

2.4.6. Секое следење или профилирање на корисниците од страна на посредниците треба да биде целосно транспарентно за корисниците. За да се заштити нивниот онлајн идентитет како корисници, интернет посредниците не треба да применуваат техники за профилирање и дигитално следење со кои се прекршува остварувањето на човекови права од страна на корисникот, вклучително и правото на слобода на изразување и правото на приватност. Посредниците треба да се трудат да ги заштитат своите корисници од следење и профилирање од трети страни. Соодветно на тоа обучен персонал треба да врши надзор на сите прашања поврзани со обелоденувањето на податоци за корисникот на трети страни во согласност со одговорностите и обврските на посредниците согласно меѓународните стандарди за заштита и приватност на личните податоци. Едно лице чии човекови права биле погодени на значителен начин од одлука усвоена врз основа на профилирање или од правните последици кои произлегле од таа одлука треба да може да приговори на таквата одлука.

#### 2.5. Пристап до делотворен правен лек

2.5.1. Интернет посредниците треба да стават на располагање – онлајн и офлајн – делотворни правни лекови и системи за разрешување спорови кои обезбедуваат брз и директен надоместок во случаи на поплаки од страна на корисник, креатор на содржина или погодена страна. Иако механизмите за поплаки и нивното процедурално спроведување можат да варираат во однос на големината, последиците и улогата на интернет посредникот, сите правни лекови треба да дозволат непристрасно и независно разгледување на наводните повреди. Тие треба – во зависност од конкретната повредата – да резултираат со истрага, објаснување, одговор, корекција, извинување, бришење, повторно поврзување или надоместок.

2.5.2. Механизмите за жалби, вклучително и процедурите засновани на известувања, треба да се придржуваат на процедуралните заштити и треба да се пристапни, правични, компатибилни со правата, транспарентни и достапни. Тие исто така треба да вклучуваат и вградени заштити за да се избегнат конфликти на интерес кога компанијата директно го администрира механизмот, на пример преку вклучување на структури за надзор. По жалбите исто така треба да се постапува без непотребно одлагање и релевантните механизми не треба негативно да влијаат на можностите за жалба за да се најде правен лек преку независни национални, вклучително и судски механизми како и механизми за ревизија.

2.5.3. Посредниците треба да обезбедат сите корисници и други страни кои се погодени од нивните дејствија да имаат целосен и лесен пристап до транспарентни информации за важечките механизми за жалби, различните фази од процедурата, индикативните временски рамки и очекуваните исходи изнесени на јасен и лесно разбирлив јазик.

2.5.4. Посредниците не треба да вклучат во своите услови за давање услуги можност за откажување од права или пречки за ефективен пристап до правни лекови, како што се задолжителна јурisdикција надвор од земјата на престој на корисникот или клаузули за арбитража кои не можат да се отповикаат.

2.5.5. Посредниците треба да се трудат да обезбедат пристап до алтернативни механизми за ревизија кои можат да го олеснат решавањето на спорови коишто можат да се јават меѓу корисниците. Меѓутоа посредниците не треба да ги направат алтернативните механизми за решавање спорови задолжителни како единствени средства за решавање на спорови.

2.5.6. Посредниците треба да се впуштат во дијалог со здруженија на потрошувачи, борци за човекови права и други организации кои ги претставуваат интересите на корисниците и на погодените страни, како и со тела за заштита на податоците и други независни управни или регулаторни органи, со цел нивните жалбени механизми да бидат дизајнирани, применети и подобрувани преку партиципативни процеси. Тие исто така треба редовно да ја анализираат фреквенцијата, шемите и причините на жалбите што ги добиваат со цел да извлечат поуки, а во насока на подобрување на нивните политики, процедури и практики и да се спречат приговори во иднина.

2.5.7. Посредниците треба исто така да се впуштат во промовирање на активности кои што се чувствителни во однос на родот и возраста заради промовирање на свест кај сите корисници за нивните права и слободи во дигиталната средина, како наспроти државите така и наспроти посредниците, вклучувајќи ги пред сè информациите за механизмите и процедурите за жалби кои можат да се користат. Унапредувањето на медиумската и информативната писменост треба да вклучува едукација за правата на сите засегнати страни, вклучително и другите корисници и погодени страни.