

التوصية CM/Rec(2014)6

من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء
بشأن دليل حقوق الإنسان لمستخدمي الإنترنت

(اعتمدها لجنة الوزراء في 16 نيسان/أبريل 2014)

(في الاجتماع الـ1197 لنواب الوزراء)

1. إنّ الدول الأعضاء في مجلس أوروبا ملزمة بتأمين الحقوق والحريّات الأساسيّة المكرّسة في الاتّفاقيّة الأوروبيّة لحقوق الإنسان (سلسلة المعاهدات الأوروبيّة ETS No. 5، الاتّفاقيّة)، وذلك لأيّ شخص واقع ضمن اختصاصها القضائيّ. وهذا الإلزام ساري المفعول أيضاً في سياق استخدام الإنترنت. وتتنطبق في هذا السياق أيضاً اتّفاقيّات مجلس أوروبا وصكوكه الأخرى المعنيّة بحماية الحقّ في حرّية التعبير والوصول إلى المعلومات والحقّ في حرّية الاجتماع والحماية من الجريمة الإلكترونيّة والحقّ في الحياة الخاصّة وحماية البيانات الشخصيّة.

2. وتشمل التزامات الدول باحترام حقوق الإنسان وحمايتها وتعزيزها مراقبة الشركات الخاصّة. وإنّ حقوق الإنسان، وهي شاملة وغير قابلة للتجزئة، وكذلك المعايير ذات الصلة، تعلو كلّها على الأحكام والشروط العامّة التي يفرضها الفاعلون في القطاع الخاصّ على مستخدمي الإنترنت.

3. للإنترنت قيمة كخدمة عامّة. فيعتمد الأشخاص والجماعات المحليّة والسلطات العموميّة والكيانات الخاصّة على الإنترنت للقيام بأنشطتهم، ولديهم توقّع مشروع بأن تكون خدماتها متاحة وموفّرة دون تمييز وميسّرة وأمنة وموثوقا بها. وبالإضافة إلى ذلك، يجب ألا يخضع أحد لتدخّل غير مشروع أو غير ضروريّ أو غير متناسب في ممارسة حقوقه الإنسانيّة وحرّياته الأساسيّة في استخدام الإنترنت.

4. ينبغي توفير الدعم للمستخدمين كي يفهموا حقوقهم الإنسانيّة ويمارسوها فعلاً على الشبكة عند حصول تقييد على حقوقهم وحرّياتهم أو تدخّل فيها. وينبغي أن يشمل هذا الدعم الإرشاد للوصول إلى وسائل الانتصاف الفعّالة. وفي ضوء الفرص التي يوفّرها الإنترنت للشفافيّة والمحاسبة في تسيير الشؤون العامّة، ينبغي تمكين المستخدمين من استخدام الإنترنت للمشاركة في الحياة الديمقراطيّة.

5. وللتأكّد من أنّ حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة القائمة تطبّق على الشبكة وخارجها على حدّ السواء، توصي لجنة الوزراء الدول الأعضاء وفقاً لأحكام المادة 15.b من النظام الأساسيّ لمجلس أوروبا بـ:

5.1. الترويج الحثيث لدليل حقوق الإنسان لمستخدمي الإنترنت وفقاً للوارد في ملحقه، وذلك لدى المواطنين والسلطات العمومية والجهات العاملة في القطاع الخاص، واتخاذ إجراءات خاصة في ما يتعلق بتطبيقه لتمكين مستخدمي الإنترنت من ممارسة حقوقهم الإنسانية وحرّياتهم الأساسية بشكل تامّ على الشبكة؛

5.2. تقييم التقييدات المتعلقة بممارسة الحقوق والحرّيات على الإنترنت ومراجعتها بانتظام وإلغائها عند الضرورة، خاصة عندما لا تكون متوافقة مع الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان على ضوء السوابق القضائية ذات الصلة للمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان. ويجب أن يكون أيّ تقييد منصوصاً عليه في القانون وضرورياً في المجتمع الديمقراطيّ لتحقيق هدف مشروع ومتناسباً مع الهدف المشروع المبتغى تحقيقه؛

5.3. ضمان وصول مستخدمي الإنترنت إلى وسائل الانتصاف الفعّالة عندما يكون تمّ تقييد حقوقهم وحرّياتهم أو عند اعتقادهم أنّ حقوقهم قد انتهكت. وهذا يتطلب تعزيز التنسيق والتعاون بين المؤسسات والكيانات والجماعات المحليّة ذات الصلة، كما أنه يجب إطلاق تعاون فعّال وممارسته مع الجهات العاملة في القطاع الخاصّ ومنظمات المجتمع المدنيّ. ووفقاً على السياق الوطني، قد يتضمّن ذلك آليات للجبر التعويضي كتلك التي توفّرها سلطات حماية البيانات والمؤسسات الوطنية المعنية بحقوق الإنسان (كأمناء المظالم)، وإجراءات المحاكم وخطوط الهاتف الساخنة؛

5.4. تعزيز التنسيق مع فاعلين آخرين حكوميين وغير حكوميين، من ضمن مجلس أوروبا ومن خارجه، في ما يتعلّق بالمعايير والإجراءات التي لها وقع على حماية حقوق الإنسان والحرّيات الأساسية على الإنترنت؛

5.5. تشجيع القطاع الخاصّ على الانخراط في حوار صريح مع السلطات الحكوميّة ذات الصلة والمجتمع المدنيّ في إطار ممارسة بالمسؤوليات الاجتماعية للشركات، وخاصة بشأن الشفافية والمساءلة، تماشياً مع "المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان: مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون 'الحماية والاحترام والانتصاف'". وينبغي أيضاً تشجيع القطاع الخاصّ على المساهمة في نشر الدليل؛

5.6. تشجيع المجتمع المدنيّ على دعم انتشار الدليل وتطبيقه كي يوفّر أداة فعّالة لمستخدمي الإنترنت.

ملحق التوصية CM/Rec(2014)6

مدخل

1. هذا الدليل أداة مصممة لأجلك، أنت مستخدم الإنترنت، لتتعرف على حقوقك على الشبكة وحدودها المحتملة ووسائل الانتصاف المتوقعة بخصوصها. وتطبق حقوق الإنسان والحريات الأساسية على الشبكة وخارجها على حدّ السواء. ويشمل هذا المبدأ احترام حقوق وحريات مستخدمي الإنترنت الآخرين. يمكّن الدليل بمعلومات عمّا تعنيه الحقوق والحريات عملياً في إطار الإنترنت وعن كيفية الاعتماد عليها والتصرف بالإستناد إليها، وكذلك عن كيفية الوصول إلى وسائل الانتصاف. وهو وثيقة قابلة للتطوير ومفتوحة للتحديث دورياً.

2. ويستند هذا الدليل إلى الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان واتفاقيات وصكوك أخرى لمجلس أوروبا تتناول جوانب مختلفة من حماية حقوق الإنسان. وعلى كافة الدول الأعضاء في مجلس أوروبا واجب احترام الحقوق والحريات المتضمنة في الصكوك التي صدقت عليها، وحمايتها وإعمالها. والدليل مستوحى أيضاً من التفسير المتواصل لهذه الحقوق والحريات من المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، ومن الصكوك القانونية ذات الصلة لمجلس أوروبا.

3. لا ينشئ الدليل حقوقاً إنسانية وحريات أساسية جديدة، حيث يبنى على المعايير وآليات التنفيذ القائمة لحقوق الإنسان.¹

إتاحة الوصول وعدم التمييز

1. إنّ الوصول إلى الإنترنت وسيلة هامة بالنسبة لك كي تمارس حقوقك وحرياتك وتشارك في الديمقراطية. وعليه، ينبغي ألا تُفصل عن الإنترنت ضد إرادتك، ما لم يتم ذلك بقرار من المحكمة. وفي بعض الحالات، قد تقود أيضاً ترتيبات تعاقدية إلى توقيف الخدمة، لكن ينبغي أن يكون هذا الإجراء الحل الأخير.

2. ينبغي أن يكون وصولك إلى الإنترنت ميسراً مالياً وغير تمييزي، وأن يُتاح لك الوصول إلى أكبر محتوى ممكن من محتويات الإنترنت وتطبيقاتها وخدماتها، وذلك باستعمالك الأدوات التي تختارها.

3. وينبغي أن تتوقع من السلطات العمومية أن تبذل جهوداً معقولة وتتخذ تدابير معينة لتسهيل وصولك إلى الإنترنت إذا كنت تعيش في مناطق ريفية وناحية جغرافياً ولديها دخل منخفض و/أو احتياجات أو إعاقات خاصة.

¹ هذا الدليل جزء من توصية اعتمدها لجنة وزراء الدول الأعضاء الـ 47 في مجلس أوروبا. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات المفصلة التي تفسر هذا الدليل في المذكرة التوضيحية للتوصية.

4. وفي تعاملك مع السلطات العمومية وموقري خدمة الانترنت وموقري المحتوى والخدمات على الشبكة، أو مع سائر المستخدمين أو مجموعات المستخدمين، يجب ألا تتعرض للتمييز على أي أساس كان، كالجنس أو العرق أو اللون أو اللغة، أو الدين أو المعتقد، أو الرأي السياسي أو غيره من الآراء، أو الأصل الوطني أو الاجتماعي، أو الارتباط بأقلية قومية، أو الملكية، أو المنشأ أو غيره من الأوضاع بما فيه الانتماء الإثني أو العمر أو الميول الجنسية.

حرية التعبير والإعلام

لديك الحق في استقاء المعلومات والأفكار التي تريدها وتلقيها ونقلها دون تدخل ودون اعتبار لحدود جغرافية. وهذا يعني:

1. أن لديك حق التعبير على الشبكة والوصول إلى المعلومات والآراء والتعبير الصادرة عن الغير. وهذا يشمل الخطاب السياسي ووجهات النظر حول الدين والآراء والتعبير التي تلقى استحساناً أو تعتبر غير مؤذية، لكن أيضاً تلك التي قد تؤدي أو تصدم أو تزجج الغير. وينبغي أن تولى الاعتبار الواجب لسمعة الغير أو حقوقه، بما فيه حقه في الخصوصية؛

2. جواز فرض قيود على التعبير التي تحرض على التمييز أو الكراهية أو العنف. ويجب أن تكون هذه القيود قانونية ومصممة تصميماً دقيقاً ومنفذة بإشراف المحكمة؛

3. أن لديك حرية إنشاء المحتوى وإعادة استعماله وتوزيعه مع احترام الحق في حماية الملكية الفكرية بما فيها حقوق النشر؛

4. وجوب احترام السلطات العمومية حرّيتك في التعبير وحرّيتك في الإعلام. وأي قيود تُفرض على هذه الحرّية يجب ألا تكون تعسفية، وأن تبتغي تحقيق هدف مشروع من أهداف الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان ومنها على سبيل المثال حماية الأمن القومي أو النظام العام أو الصحة أو الأخلاق العامة. ويجب أن تمتثل لقانون حقوق الإنسان. وعلاوة على ذلك، يجب إطلاعك عليها بموازاة معلومات عن طرق التماس التوجيه والجبر التعويضي، وألا تكون أوسع نطاقاً وأكثر استدامة مما يلزم بالتحديد لتحقيق هدف مشروع؛

5. أن على موقر خدمة الانترنت وموقر المحتوى والخدمات لك على الشبكة مسؤوليات مشتركة بخصوص احترام حقوقك الإنسانية وتوفير آليات للاستجابة لمطالبك. لكن ينبغي لك أن تدرك أن موقري الخدمة على الشبكة مثل شبكات التواصل الاجتماعي قد يضعون قيوداً على بعض الأنواع من المحتوى والسلوك بسبب سياسات المحتوى المتبعة لديهم. وينبغي أن يتم إعلامك بالقيود الممكنة كي تستطيع اتخاذ قرار مطلع باستعمال الخدمة أو لا. وهذا يشمل معلومات معينة عن المحتوى والسلوك اللذين يعتبرهما موقر الخدمة على الشبكة غير قانونيين أو غير ملائمين عند استعمال الخدمة، وعن كيفية تعامل موقر الخدمة مع ذلك؛

6. أنه يجوز لك أن تختار عدم الكشف عن هويتك على الشبكة، وذلك باستخدام اسم مستعار. لكن ينبغي لك أن تدرك أنّ السلطات الوطنيّة يمكنها اتّخاذ تدابير قد تقود إلى انكشاف هويتك.

التجمّع وتكوين الجمعيات والمشاركة

لديك الحقّ في الاجتماع وتكوين الجمعيات لأغراض سلميّة باستخدام الانترنت. وهذا يعني عملياً:

1. أنّ لديك حرّيّة اختيار أيّ موقع على الشبكة أو أيّ تطبيق أو أيّ خدمة لتكوين المجموعات والتجمّعات الاجتماعيّة والانضمام إليها وسواء أكانت السلطات العموميّة تعترف بها رسمياً أم لا. وينبغي أيضاً أن تستطيع استخدام الانترنت لممارسة حقّك في تكوين النقابات العماليّة والانضمام إليها؛

2. أنّ لديك الحقّ في الاحتجاج سلميّاً على الشبكة. لكن ينبغي لك أن تدرك أنّه، في حال أدّى احتجاجك على الشبكة إلى انسدادات أو إلى انقطاع الخدمات و/أو الإضرار بملكيّة الغير، قد تواجه عواقب قانونية؛

3. لديك حرّيّة استخدام الأدوات المتاحة على الشبكة للمشاركة في النقاشات السياسيّة العامّة، المحليّة والوطنيّة والعالميّة، وفي المبادرات التشريعيّة والتدقيق العامّ في عمليّات صنع القرار، بما فيه حقّ التوقيع على العرائض والمشاركة في بلورة سياسات إدارة الانترنت.

الخصوصيّة وحماية البيانات

لديك الحقّ في الحياة الخاصّة والعائليّة على الانترنت، ممّا يشمل حماية بياناتك الشخصيّة واحترام سرّيّة مراسلاتك وأنّصالاتك. وهذا يعني:

1. أنه ينبغي لك أن تدرك أنّه باستخدامك الانترنت تكون بياناتك معالجة بانتظام. وهذا يحصل عندما تستعمل خدمات كالمتصفّحات والبريد الإلكترونيّ والرسائل الفوريّة والصوت عبر بروتوكولات الانترنت والشبكات الاجتماعيّة ومحركات البحث وخدمات تخزين البيانات على الانترنت؛

2. أنّ السلطات العموميّة والشركات الخاصّة ملزمة باحترام قواعد وإجراءات معيّنة عند معالجتها بياناتك الشخصيّة؛

3. أنه ينبغي أن تعالج بياناتك الشخصية فقط عندما ينص القانون على ذلك أو عند قبولك به. وينبغي أن يتم إعلامك بتفاصيل البيانات الشخصية المعالجة و/أو المحوّل إلى طرف ثالث، وبتاريخ المعالجة و/أو التحويل وبهوية الطرف الذي يقوم بذلك وبالهدف من ذلك. وعموماً، ينبغي أن تستطيع ممارسة الرقابة على بياناتك الشخصية (التحقّق من دقّتها، طلب تصحيح أو حذف أو عدم الاحتفاظ بهذه البيانات الشخصية لفترة أطول من اللزوم)؛

4. أنه يجب ألا تخضع لمراقبة شاملة أو لتدابير اعتراض، وفي حالات استثنائية منصوص عليها في القانون، يجوز التدخّل في خصوصيتك من باب بياناتك الشخصية، وذلك مثلاً لإجراء تحقيق جنائي. وبهذا الخصوص، ينبغي أن تتوفّر لك معلومات سهلة المنال وواضحة ودقيقة عن القانون أو السياسة المتّصلين بالموضوع وعن حقوقك؛

5. أنه يجب احترام خصوصيتك في مكان العمل. وهذا يشمل سرية مراسلاتك واتصالاتك الخاصة على الانترنت. ويجب على ربّ عملك أن يُعلمك بأيّ عملية مراقبة و/أو ترصدّ جارية؛

6. أنه يمكنك الحصول على مساعدة من سلطات حماية البيانات، الموجودة في أغلب الدول الأوروبية، للتأكد من احترام القوانين والمبادئ المتعلقة بحماية البيانات.

التربية والتعليم

لديك الحقّ في التربية بما فيه الوصول إلى المعارف وهذا يعني:

1. أنه ينبغي تيسير وصولك إلى التربية على الشبكة وإلى المحتوى الثقافي والعلمي والمختصّ وغير ذلك من المحتويات باللغات الرسمية. وقد تطبق شروط على هذا الوصول لدفع أجر لمالكي الحقوق على أعمالهم. وينبغي أيضاً أن تستطيع الوصول بحريّة إلى البحوث والأعمال الثقافية في المجال العامّ على الانترنت والممولة من السلطات العمومية، وذلك عندما تكون متاحة؛

2. أنه ينبغي تيسير وصولك إلى التربية والمعرفة الرقمتين كجزء من المعارف في مجال الانترنت والإعلام، وذلك كي تمارس حقوقك وحرّياتك على الانترنت. وهذا يشمل المهارات في فهم مجموعة واسعة من أدوات الانترنت واستخدامها وتوظيفها في العمل. وينبغي أن يمكنك ذلك من تحليل صحّة ومصداقية المحتوى والتطبيقات والخدمات التي تصل أو ترغب في الوصول إليها.

الأطفال والشباب

أنت، كطفل أو شخص شاب، لديك كل الحقوق والحريات المضمنة في هذا الدليل. وعلى وجه الخصوص وبسبب عمرك، لديك الحق في حماية خاصة وتوجيه بالمثل عند استخدامك الإنترنت. وهذا يعني:

1. أن لديك الحق في التعبير بحرية عن وجهات نظرك والمشاركة في حياة المجتمع، وأن يصغى إليك وأن تساهم في صنع القرار في المسائل التي لها تأثير عليك. ويجب إيلاء وجهات نظرك الاعتبار الواجب بالتناسب مع عمرك ونضجك ودون تمييز؛

2. أنه يمكنك توقع تلقي المعلومات بلغة متلائمة مع عمرك، والتدريب من معلميك أو مربيك أو والديك أو أوصيانك على الاستخدام السليم للإنترنت بما فيه كيفية الحفاظ على خصوصيتك؛

3. أنه ينبغي أن تدرك أن المحتوى الذي تنشئه على الإنترنت أو المحتوى المتعلق بك والذي أنشأه مستخدمون آخرون للإنترنت قد يكون متاحاً عبر العالم ويمس بكرامتك وأمنك وخصوصيتك أو يشكّل بخلاف ذلك أذى لك ولحقوقك وما أبعد من ذلك لحياتك. وبطلب منك، ينبغي سحب ذلك أو إزالته ضمن مهلة معقولة؛

4. أنه يمكنك أن تتوقع معلومات واضحة عن المحتوى على الشبكة والسلوك غير الشرعي (مثلاً التحرش على الشبكة) كما عن إمكان التبليغ بمحتوى تزعم أنه غير شرعي. وينبغي أن تكون هذه المعلومات مكيّفة مع عمرك وظروفك وينبغي توفير النصح والدعم لك مع الاحترام الواجب لسريتك وعدم كشف هويتك؛

5. أنه ينبغي أن تتاح لك حماية خاصة من التدخل في رفاك البدني والنفسي والأخلاقي وخاصة فيما يتعلق بالاستغلال والاعتداء الجنسيين على الإنترنت وغير ذلك من أشكال الجريمة الإلكترونية، وعلى وجه الخصوص، لديك الحق في التربية على حماية نفسك من تهديدات كهذه.

وسائل الانتصاف الفعّالة

1. لديك الحق في الانتصاف الفعّال عندما تقيد حقوقك الإنسانية وحرياتك الأساسية أو تنتهك. وللحصول على الانتصاف، لا ينبغي لك بالضرورة مباشرة إجراء قانوني فوراً. وينبغي أن تكون سبل السعي للانتصاف متوفرة ومعروفة وسهلة المنال وميسرة ماليًا وقادرة على توفير الجبر التعويضي الملائم. ويمكن الحصول على وسائل الانتصاف الفعّالة مباشرة من موفري خدمة الإنترنت والسلطات العمومية و/أو مؤسسات حقوق الإنسان الوطنية. وقد تشمل وسائل الانتصاف الفعّالة ووقفاً على الانتهاك المعني التحقيق والتفسير والإجابة والتصحيح والاعتذار وإعادة الاعتبار وإعادة الاتصال والتعويض. وهذا يعني عملياً:

1.1 أنه ينبغي لموفّر خدمة الإنترنت وموفّري الوصول إلى المحتوى والخدمات على الشبكة، أو على شركة و/أو السلطة العموميّة أن يعلموك بحقوقك وحرّياتك ووسائل الانتصاف الممكنة وطريق الحصول عليها. وهذا يشمل المعلومات السهلة المنال عن كيفة التبليغ بالتدخّل في حقوقك والتشكّي بشأنه، وعن سبل السعي للجبر التعويضيّ؛

1.2 أنه ينبغي للسلطات العموميّة ومؤسسات حقوق الإنسان الوطنيّة (مثل أمناء المظالم) وسلطات حماية البيانات ومكاتب نصح المواطنين وجمعيات حقوق الإنسان أو الحقوق الرقميّة أو منظمات المستهلكين، أن تضع في المتناول المزيد من المعلومات والتوجيه؛

1.3 أنّ السلطات الوطنيّة ملزمة بحمايتك من النشاط الإجراميّ أو الأفعال الجرميّة المرتكبة على الإنترنت أو بواسطتها، وخاصّة في ما يتعلّق بالوصول غير الشرعيّ والتدخّل والتزوير أو تلاعب احتياليّ آخر بهويتك الرقميّة أو حاسوبك أو البيانات التي يحتويها. إنّ السلطات المعنيّة بتنفيذ القانون ملزمة بالتقصّي واتّخاذ الإجراءات الملائمة بما في ذلك السعي لفرض عقوبات، في حال تشكّيت بشأن ضرر أو تدخّل بهويتك الشخصية وملكيّتك على الشبكة.

2. في تحديد حقوقك وواجباتك أو أيّ تهمة جرميّة موجّهة إليك في ما يتعلّق بالإنترنت:

2.1 لديك الحقّ في محاكمة عادلة ضمن مهلة معقولة أمام محكمة مستقلّة ونزيهة؛

2.2 لديك الحقّ في التقدّم بالتماس فرديّ لدى المحكمة الأوروبيّة لحقوق الإنسان بعد استنفاد كافّة وسائل الانتصاف المتاحة على المستوى الوطنيّ.

وثائق لجنة الوزراء

لجنة الوزراء (2014) 16 31 أبريل/نيسان 2014¹ إضافة نهائية

التوصية CM/Rec(2014)6 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن دليل حقوق الإنسان لمستخدمي الإنترنت –
مذكرة توضيحية

مقدمة

1. يلعب الإنترنت دورا هاما في حياة الناس اليومية وفي سائر جوانب المجتمع البشري. فهو في تطوّر مطرد ويوفّر للمواطنين فرص الوصول إلى المعلومات والخدمات والربط بالإنترنت والتواصل زيادة على تبادل الأفكار والمعارف، بصفة عامة. كما أنّ أثر الإنترنت على النشاطات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية في تزايد أيضا.

2. هناك عدد متزايد من القضايا المتعلقة بالإنترنت أمام نظر المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان ("المحكمة")². لقد أكدت المحكمة على أنّ "الإنترنت قد أصبح الآن إحدى الوسائل الأساسية التي يمارس بها الأفراد حقهم في حرية التعبير والإعلام وذلك إذ يقدّم أدوات للمشاركة في أنشطة ومحادثات متعلقة بمسائل سياسية تهمّ الصالح العام"³.

3. إنّ "إستراتيجية مجلس أوروبا من أجل حوكمة الإنترنت 2012-2015" تولي الاهتمام لحقوق مستخدمي الإنترنت. إنّ الفصل "توسيع حقوق وحرّيات مستخدمي الإنترنت"، الهادف إلى تشجيع الوصول إلى الإنترنت واستعمالها على أحسن وجه، يتضمّن كمسار للعمل: "بلورة مجموعة ممّا هو متوقّف من حقوق مستخدمي الإنترنت لمساعدتهم في التواصل والبحث عن السبيل الفعّال إلى الفاعلين الأساسيين في الإنترنت ومؤسسات الحكومة عندما يعتبرون أنّه قد تمّ المسّ بحقوقهم وحرّياتهم: للإبلاغ عن حادث، لتسجيل شكوى أو بحثا عن حقّ الردّ أو شكل آخر من أشكال الجبر التعويضي"

الخلفية والسياق

4. إنّ الهيئة التوجيهية بشأن وسائل الإعلام وشركاته (CDMSI)، في أوّل اجتماع لها من 27 إلى 30 أبريل/نيسان 2012، قد اقترحت على لجنة الوزراء تشكيل لجنة من الخبراء بشأن حقوق مستخدمي الإنترنت (MSI-DUI) واتّفقت على مسودة آلياتها المرجعية. وعقب اقتراح الهيئة التوجيهية (CDMSI)، وافقت لجنة الوزراء على المبادئ المرجعية خلال الاجتماع الـ 1147 لنواب الوزراء في 6 يوليو / تموز 2012⁴. والنتيجة المتوخّاة من هيئة الخبراء (MSI-DUI)، حسب مبادئها المرجعية هي:

¹ صُنّفت هذه الوثيقة كوثيقة مقيّدة إلى حين دراستها من قبل لجنة الوزراء
² من أجل نظرة شاملة عن السوابق القضائية للمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، المتعلقة بالإنترنت، الرجاء زيارة صفحة الوقائع حول التكنولوجيا الجديدة، أكتوبر/تشرين أول 2013
³ انظر بلدين ضدّ تركيا، [Yildirim v. Turkey](#)، رقم 3111/10 الفقرة 54.
⁴ انظر التوصية CM/Rec(2012)91.

"لقد حُضرت مجموعة ممّا هو قائم من حقوق الإنسان لمستخدمي الإنترنت لمساعدتهم على فهم وممارسة حقوقهم عند التواصل مع الفاعلين الأساسيين في الإنترنت ومؤسسات الحكومة والبحث عن السبيل الفعّال، عندما يعتبرون أنّه قد تمّ المسّ بحقوقهم وحرّياتهم (2013)" (في ما يلي: المجموعة).

5. وعقدت هيئة الخبراء (MSI-DUI) اجتماعها الأول يومي 13 و 14 سبتمبر / أيلول عام 2012 بستراسبورغ. ولقد اتُفق على أنّ غاية عمل هيئة الخبراء (MSI-DUI) لا يجب أن تكون في إحداث حقوق إنسان جديدة وإنّما معاينة مدى تطبيق الحقوق القائمة في ما يتعلّق بالإنترنت. وقرّرت هيئة الخبراء (MSI-DUI) جمع المعلومات بواسطة استبيان أرسل إلى شبكاتها وجماعاتها حول مشاكل عمليّة واجهها المستخدمون وبالتالي عن انتهاكات محتملة لحقوقهم، علاوة على وسائل المراجعة المتاحة.

6. أُجريت المشاورات مع الجهات المعنية بمنتهى حوكمة الإنترنت (من 6 إلى 9 نوفمبر/ تشرين الثاني 2012 في باكو) في ورشة "التمكين لمستخدمي الإنترنت - أية أدوات؟". واستغلّ المشاركون، من بين أعضاء لجنة الخبراء (MSI-DUI)، فرص التواصل التي وفّرها هذا الحدث للبحث عن ردود المعنيين بالأمر حول مواضيع مختلفة وذات صلة بالمجموعة. وقد سلّطت حلقات المناقشة الضوء على المشاكل التي يواجهها مستخدمو الإنترنت مثل حذف محتويات يولدها المستخدم، وذلك خارج الإجراءات اللازمة، ومسائل مرتبطة بحماية البيانات الشخصية والافتقار إلى وسائل الانتصاف الفعّالة.

7. عقدت هيئة الخبراء اجتماعها الثاني يومي 13 و 14 من ديسمبر / كانون الأول عام 2012 بمدينة ستراسبورغ. لقد نظرت في الردود التي وصلتتها من مختلف الجهات المعنية على استبيانها وناقشت المعلومات التي جمّعت من خلال تواصلها مع الجهات المعنية. وقررت هيئة الخبراء (MSI-DUI) إتمام مرحلة التحليلات الأوليّة من عملها ثمّ، على أساس ذلك، الشروع في صياغة مسودة المجموعة. وقد وضعت الخطوط الأساسيّة لهذه المسودة خلال ذلك الاجتماع.

8. في اجتماعها الثالث، المنعقد يومي 20 و 21 مارس / آذار سنة 2013 بستراسبورغ، تدارست هيئة الخبراء (MSI-DUI) بالتفصيل مسائل متعلّقة بالحقّ في حرّيّة التعبير والحقّ في الحياة الخاصّة وحرّيّة التجمّع وتكوين الجمعيات والأمن الشبكيّ والحقّ في التربيّة وحقوق الطفل وعدم التمييز والحقّ في حلّ فعليّ. واستندت هذه الدراسة إلى معايير مجلس أوروبا ذات الصلة، تلك الملزمة منها وغير الملزمة، والسوابق القضائيّة للمحكمة. كما ناقشت هيئة الخبراء (MSI-DUI) نوعية الآلية التي يمكن أن يتبنّاها مجلس أوروبا لاعتماد المجموعة كإعلان أو توصية من لجنة الوزراء. وينبغي للصكّ أن يطابق غاية ذات وجهين أي أن يقدّم لمستخدمي الإنترنت توجيهًا مبسّطًا وواضحًا بشأن حقوقهم الإنسانيّة على الشبكة من جهة، والتأكد من اعتماد الدول الأعضاء نصًا متماشيا مع التزاماتها بموجب الاتفاقية الأوروبيّة لحقوق الإنسان (ECHR) وسواها من معايير مجلس أوروبا، من جهة ثانية.

9. ارتأت الهيئة التوجيهيّة بخصوص وسائل الإعلام وشركاته (CDMSI) في اجتماعها الثالث، المنعقد من 23 إلى 26 أبريل/نيسان بستراسبورغ، أنّ المجموعة يجب أن تؤلّف ما بين اللغة التقنيّة واللغة البسيطة وفي الوقت نفسه إيلاء الاهتمام اللازم لتجنّب المبالغة في تبسيط معايير حقوق الإنسان القائمة والسوابق القضائيّة للمحكمة. كما سلّطت المناقشات الضوء على أنّه من المرغوب فيه تحديث المجموعة بانتظام حتى تعكس سياسات الإنترنت السريعة التطور. كما أنّ الهيئة التوجيهيّة بخصوص وسائل الإعلام وشركاته (CDMSI) قرّرت عرض تعليقات على مسودة المجموعة، كما كانت عليه وقت المشاورات، مشيرة إلى أنّها وثيقة "عمل قيد الإنجاز" قصد توفير الإرشاد والتوجيه الشاملين. وكانت الردود الواردة مشجّعة للمقاربة التي اعتمدها هيئة الخبراء (MSI-DUI) لتحضير وثيقة توعية صديقة للمستخدم شملت بعناية خاصّة الحقّ في حرّيّة التعبير، الحقّ في الحياة الخاصّة، الحقّ في التعليم، حقوق الطفل والحماية من الجريمة الإلكترونيّة.

10. عُرضت مسودة المجموعة ونوقشت مع الجهات المعنية في الحوار الأوروبي حول حوكمة الانترنت (EuroDIG) من 20 إلى 21 يونيو/حزيران 2013 بلشبونة) على الخصوص في ورشة "نحو انترنت إنساني؟ قواعد، حقوق ومسؤوليات لمستقبلنا الشبكي". وانعقد اجتماع غير رسمي بلشبونة بين أعضاء (MSI-DUI) الذين حضروا الورشة. وارتئي أن مسودة المجموعة يجب اختصارها بمراعاة جعلها، بقدر أكبر، في متناول مستخدمي الانترنت. وتبعاً لهذه المناقشات، علاوة على عمل أعضاء هيئة (MSI-DUI) ما بين الجلسات، فقد عُقد اجتماع طارئ لأعضاء هيئة (MSI-DUI) ممن تسنى حضورهم، وذلك يوم 10 سبتمبر / أيلول 2013 بسترابورغ. وقد عاينت هيئة (MSI-DUI) مسودة توصية لجنة الوزراء بشأن حقوق الإنسان لمستخدمي الانترنت، تضمنت في ملحقها مسودة مجموعة لحقوق الإنسان والحريات الأساسية لمستخدمي الانترنت. واعتمدت مسودة المجموعة مقارنة تتوجه إلى المستخدمين مباشرة. في ضوء هذه المقاربة، تقرّر إعادة عنوان المجموعة كـ "دليل حقوق الإنسان لمستخدمي الانترنت".

11. وفي اجتماعها الأخير المنعقد يومي 1 و 2 أكتوبر/تشرين الأول 2013 بسترابورغ، قامت هيئة الخبراء (MSI-DUI) بدراسة وتنقيح مقترحها إلى الهيئة التوجيهية بخصوص وسائل الإعلام وشركاته (CDMSI) لأجل مسودة توصية من لجنة الوزراء بشأن دليل لحقوق الإنسان لمستخدمي الانترنت (الدليل، في ما يلي). وتم الاتفاق على إجراء مشاورات بين الجهات المعنية المتعددة وضمنها "منتدى مجلس أوروبا مفتوح بخصوص الدليل إبان منتدى حوكمة الانترنت (من 22 إلى 25 أكتوبر/ تشرين الأول 2013 بأندونيسيا). ولقد طُلب من عدد من ممثلي من المعنيين بالأمر، ممثلين عن القطاع الخاص والمجتمع المدني وهيئات التقنيين والأكاديميين، أن يقدموا تعليقاتهم واقتراحاتهم بشأن الدليل. إضافة إلى ذلك، طُلبت تعليقات وردود غير رسمية على مسودة التوصية من اللجان التوجيهية التابعة لمجلس أوروبا ذات الصلة، بما فيها اللجنة التوجيهية حول حقوق الإنسان (CDDH)، اللجنة الأوروبية للتعاون القانوني (CDCJ)، اللجنة الأوروبية حول مشاكل الجريمة (CDPC)، بالإضافة إلى اللجان التقليدية بما فيها اللجنة الاستشارية لاتفاقية حماية الأشخاص في ما يخص المعالجة الآلية للبيانات الشخصية (T-PD)، لجنة اتفاقية الانترنت (T-CY)، لجنة الخبراء حول الإرهاب (CODEXTER)، ولجنة الأطراف في اتفاقية لحماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي. ورداً على ذلك، فإن اللجنة التوجيهية حول حقوق الإنسان (CDDH) واللجنة الأوروبية للتعاون القانوني (CDCJ) وأعضاء مكتب اللجنة الاستشارية لاتفاقية حماية الأشخاص في ما يخص المعالجة الآلية للبيانات الشخصية (T-PD) قد تقدمت جميعها بتعليقات أُخذت بعين الاعتبار وأدرجت في مسودة التوصية ومسودة المذكرة التوضيحية من طرف الهيئة التوجيهية بخصوص وسائل الإعلام وشركاته (CDMSI).

12. علاوة على ذلك، فقد تُلقِي حوالي 30 مشاركة من ممثلين عن القطاع الخاص (شركات الاتصالات ومقرري الخدمات الشبكية) ومنظمات أساسية من المجتمع المدني وهيئات تقنية وكذلك من جامعيين من مختلف جهات العالم. وقد رحبوا على العموم بعمل مجلس أوروبا على مسودة الدليل وقدموا عدّة تعليقات واقتراحات تعديلات عليها.

13. وخلال اجتماعها من 3 إلى 6 ديسمبر / كانون الأول 2013، درست الهيئة التوجيهية بخصوص وسائل الإعلام وشركاته (CDMSI) مقترحات هيئة الخبراء (MSI-DUI) على مسودة توصية للجنة الوزراء بشأن دليل لحقوق الإنسان لمستخدمي الانترنت. وسجّلت استشارات متعددة الجهات ذات الصلة والمذكورة أعلاه، كما ختمت مسودة التوصية على أساس تعليقات ختامية أرسلت بالبريد الإلكتروني.

تطبيقات على التوصية 6(2014)CM/Rec من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن دليل حقوق الإنسان لمستخدمي الإنترنت

14. إن هدف هذه التوصية هو دعم ممارسة وحماية حقوق الإنسان والحريّات العامّة على الإنترنت في جميع الدول الأعضاء بمجلس أوروبا. إنّ وصول الأفراد والجماعات إلى الإنترنت واستخدامه على أحسن وجه يتطلّبان مجهودات لإعلام هؤلاء وتمكينهم من ممارسة حقوقهم وحرّياتهم على الإنترنت. وكانت لجنة الوزراء قد أكّدت هذه المقاربة في إعلانها حول مبادئ حوكمة الإنترنت لسنة 2011 الذي شدّدت فيه على رؤيتها لمقاربة بخصوص الإنترنت، تركز على الأشخاص وأساها حقوق الإنسان، مكّنت مستخدمي الإنترنت من ممارسة حقوقهم وحرّياتهم على الإنترنت كمبدأ لحوكمة الإنترنت.

15. إن دليل حوكمة الإنترنت، الملحق بهذه التوصية، يقدّم معلومات مبدئيّة حول حقوق إنسان مختارة من الاتّفاقيّة الأوروبيّة لحقوق الإنسان (ECHR) وسواها من معايير مجلس الإنسان ذات الصلة. وتركّز على حقوق وحرّيات بعينها وعلى معايير دوليّة ذات صلة وخاصةً في ما يتعلّق بالحقّ في حرّية التعبير وحرّية التجمع وتشكيل الجمعيات والحقّ في الخصوصية وحماية البيانات الشخصية وحقوق الطفل والحقّ في انتصاف فعّال. ولقد حرّرت مسودتها بلغة يسهّل على المستخدمين فهمها. حتّى يظلّ النصّ أبسط ما يكون، فقد قرّرت هيئة الخبراء (MSI-DUI) عدم الإشارة إلى الاصطلاحات القانونيّة الدقيقة لالتزامات الدول الأعضاء في القانون الدوليّ بما في ذلك السوابق القضائيّة للمحكمة.

16. حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة مضمونة في صكوك مختلفة من صكوك مجلس أوروبا المنطبقة سواء على بيئة خارج الربط الشبكيّ أو بيئة مربوطة بالشبكة العنكبوتيّة، وهكذا فهي ليست وفقاً على الإنترنت. وتجدر الإشارة إلى أنّ حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة مكفولة في الاتّفاقيّة الأوروبيّة لحقوق الإنسان (ECHR) التي فسّرتها المحكمة في سوابقها القضائيّة. وتقدّم عدّة اتفاقيّات لمجلس أوروبا وصكوك أخرى غير ملزمة توضيحات وتوجيهات إضافيّة لمستخدمي الإنترنت. واعتبرت هيئة الخبراء (MSI-DUI) أنّه كي يفهم مستخدمو الإنترنت حقوقهم وحرّياتهم، فقد كانت هناك حاجة إلى أن تُسرح، بعبارات بسيطة، معايير القانون الدوليّ ذات الصلة لمجلس أوروبا والأمم المتّحدة.

مدخل

17. يعرض المدخل الدواعي التي حثت بلجنة الوزراء إلى تبني التوصية إلى دولها الأعضاء. فخلقيّة التوصية هي أنّ مسؤوليّة الحفاظ على حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة تقع على عاتق الدول الأعضاء بمجلس أوروبا. ويجب أن يتمّ ذلك في انسجام مع الاتّفاقيّة الأوروبيّة لحقوق الإنسان (ECHR) كما فسّرتها المحكمة. وهناك صكوك أخرى لمجلس أوروبا ملزمة وذات صلة، وخاصةً اتفاقيّة حول جرائم الإنترنت ("اتّفاقيّة بودابست" في ما يلي) والاتّفاقيّة حول حماية الطفل ضدّ الاستغلال الجنسيّ والاعتداء الجنسيّ (CETS No. 201 "اتّفاقيّة لانزاروت" في ما يلي) واتّفاقيّة حماية الأفراد بخصوص المعالجة الآليّة للبيانات الشخصية (ETS No. 108، "الاتّفاقيّة 108"، في ما يلي).

18. وتقدم معايير أخرى غير ملزمة اعتمدها لجنة الوزراء التوجيه للدول الأعضاء حول الأمور المتعلقة بالإنترنت وضمنها: توصية لجنة الوزراء [CM/Rec\(2007\)16](#) إلى الدول الأعضاء، حول التدابير لأجل تشجيع قيمة الخدمة العموميّة للإنترنت؛ التوصية [CM/Rec\(2008\)6](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول التدابير لأجل التشجيع على احترام حرّية التعبير والمعلومات بخصوص عوامل التصفية للإنترنت؛ التوصية [CM/Rec\(2010\)13](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول حماية الأفراد بخصوص المعالجة الآليّة للبيانات الشخصية في سياق التشخيص. التوصية [CM/Rec \(2011\)7](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول مفهوم جديد لوسائل الإعلام؛ التوصية

[CM/Rec\(2012\)4](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول حماية حقوق الإنسان بخصوص الخدمات الاجتماعية على الشبكة العنكبوتية والتوصية [CM/Rec\(2012\)3](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بخصوص حماية حقوق الإنسان في ما يتعلق بمحرّكات البحث.

19. تحدّد الفقرة الثانية من المدخل أنّ ما يقع على عاتق الدول من واجبات حماية الشباب وحماية حقوق الإنسان وتشجيعها، يؤدّ إغفال الشركات الخصوصية. هذا التنصيص مستمدّ من المادة 1 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) القائل بأنّ الدول عازمة على أن تؤمّن لكل شخص، في طار تشريعاتها، الحقوق والحريّات المنصوص عليها في الاتفاقية. وهذا يشمل الحماية من الاعتداء على حقوق الإنسان من طرف فاعلين من غير الدول ويقتضي ذلك اتّخاذ الخطوات المناسبة للوقاية من الاعتداءات وتحريّها والمعاقبة عليها والتعويض عنها من خلال تشريعات وتدابير فعّالة. إنّ المحكمة قد أكّدت في أحكامها على أنّ للدول واجبات إيجابية بحماية الحقوق والحريّات الأساسية للأفراد على الانترنت خصوصا في ما يتعلّق بحريّة التعبير⁵، بحماية الأطفال والشباب⁶، بحماية أخلاق الآخرين وحقوقهم⁷، بمكافحة العنصرية والخطاب المعادي للأجانب وكذلك التصدي للتمييز والكرهية العنصرية⁸. علاوة على ذلك، وضعت المحكمة على عاتق الدول مسؤولية الفشل في حماية مواطنيها من الآثار السلبية، على حقوقهم وحريّاتهم، الناتجة عن أفعال الشركات الخصوصية⁹. كما أنّ في الفقرة الثانية صدى لمبدأ شمولية حقوق الإنسان وأنها غير قابلة للتجزئ والمركّز على إعلان مدينة فيينا الصادر عن مؤتمر القمة لزعماء الدول ورؤساء حكومات الدول الأعضاء بمجلس أوروبا، المنعقد يوم 9 أكتوبر / تشرين الأول من سنة 1993.

20. تعيد الفقرة الثالثة من المدخل التأكيد على قيمة الخدمة العمومية للانترنت كما نصّ عليها في توصية لجنة الوزراء [CM/Rec\(2007\)16](#)¹⁰. واعتبارا منها للدور الهامّ الذي يلعبه الانترنت في أنشطة المستخدمين اليومية، والحاجة إلى ضمان حماية حقوقهم الإنسانية على الانترنت، تشدّد الفقرة على أنّ المواطنين لا يجب على يكونوا عرضة لتدخّلات غير قانونية، غير ضرورية ومبالغ فيها بخصوص ممارسة حقوقهم وحريّاتهم.

21. تحدّد الفقرة الرابعة غاية التوصية، أيّ تعزيز الفهم لدى المستخدمين وتشجيع الممارسة الفعّالة لحقوق الإنسان على الانترنت بما في ذلك التمكن من وسائل الانتصاف الفعّالة ومن ثمة فإنّ إعلام المستخدمين حول المخاطر على حقوقهم وحريّاتهم الأساسية وإمكانات المراجعة هو ذو أهمية. إن العبارة المتعلّقة بالفرص التي يوفرها الانترنت للشفافية وكذلك المساءلة في الشأن العامّ تشرح أحد عناصر عقلانية التوصية ألا وهو تمكين الأفراد والجماعات من المشاركة في الحياة الديمقراطية.

⁵ انظر أوزغور غونديم ضدّ تركيا، رقم 23144/93 الفقرات من 42 إلى 46.

⁶ ك. و. ضدّ المملكة المتّحدة رقم 2872/02 (K.U. v. UK).

⁷ باي ضدّ المملكة المتّحدة رقم 32792/05 (Pay v. UK).

⁸ فيريت ف. بلجيكا رقم 15615/07 (Féret v. Belgium).

⁹ لوبيز أوسترا ضدّ إسبانيا رقم 16798/90، الفقرات 44 إلى 58؛ تسكين وآخرون ضدّ تركيا؛ فاديفا ضدّ فيدرالية روسيا؛ في قضيتة خورشيد

مصطفى و طرزيباشي ضدّ السويد رقم 23883/06، رأيت المحكمة أنّ تفسير محكمة محلية لوثيقة خصوصية (عقد) قد ألزم بمسؤولية الدولة المدعى عليها، وبالتالي تجاوز نطاق حماية المادة 10 للتقييدات المفروضة من طرف الأشخاص الخصوصيين.

¹⁰ التوصية [CM/Rec\(2007\)16](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول تدابير تشجيع قيمة الخدمة العمومية للانترنت.

الجانب العملي من التوصية

22. تقرّ الفقرة الخامسة مبدأً أساسياً من معايير مجلس أوروبا المتعلقة بالإنترنت، أي أنّ الحقوق الأساسية والحريّات تنطبق بالمثل على البيئتين¹¹، المربوطة وغير المربوطة إلى الإنترنت. كما أنّ هذه المقاربة قد أكّدها مجلس حقوق الإنسان التابع للأمم المتحدة في قرار 2012 حول "تعزيز وحماية حقوق الإنسان والتمتع بها على الإنترنت". إن تشجيع تطبيق الدليل سوف يعزّز حماية حقوق الإنسان والحريّات الأساسية تماشياً مع القائم من معايير حقوق الإنسان.

23. توصي الفقرة الفرعية 1.5 الدول الأعضاء بضرورة الترويج للدليل ليس فقط من قبل السلطات العموميّة بل كذلك من خلال القطاع الخاصّ. ويمكن أن يشمل ذلك أيضاً نشره وتوزيعه في نسخ مطبوعة أو أن يهياً في صيغ إلكترونيّة. وبإمكان الجهات العموميّة ذات الصلة أن تضع الدليل على مواقعها الإلكترونيّة. ويمكن كذلك تشجيع القطاع الخاصّ على القيام بالشيء ذاته.

24. تعيد الفقرة الفرعية 2.5 التأكيد على أنّ ممارسة حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة على الإنترنت قد يكون موضع تضييقات تتوخّى غايات مشروعّة وهي ضروريّة في مجتمع ديمقراطيّ كما هو منصوص عليه في المواد ذات الصلة من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). وضماناً للتماشي مع هذه الشروط، أوصت لجنة الوزراء دولها الأعضاء بتقييم ومراجعة التضييقات وإلغائها متى كان ذلك ملائماً، هذا في ما يتعلّق بحقوق الإنسان على الإنترنت.

25. تدعو الفقرة الفرعية 3.5 الدول الأعضاء، إلى مضاعفة جهودها لضمان الحق في الانتصاف الفعّال. وذلك، من بين أمور أخرى، بتأمين التنسيق المضاعف والتعاون بين الهيئات القائمة ذات الصلة، الكيانات (بما فيها المشرفون على ضبط الاتصالات الإلكترونيّة) والجماعات التي تقدّم آليات الجبر التعويضيّ كما هو الشأن في حال التعامل مع الشكاوى المقدّمة من طرف مستخدمي الإنترنت. وتعترف التوصية كذلك بوجود تنوع في آليات الجبر التعويضيّ المتوقّرة في مختلف الدول الأعضاء مثل سلطات حماية البيانات، أمناء المظالم، إجراءات المحكمة أو أرقام الهاتف الساخنة. تستطيع الدول الأعضاء أيضاً أن تقوم بعمل رقابة مسح لآليات الجبر التعويضيّ الموجودة في ولايتها القضائيّة وتجميع المعلومات ذات الصلة في فهرست سهل الاستعمال عن آليات الجبر التعويضيّ. معلومات كهاته يمكن توزيعها برفقة الدليل في شكل ملحق مثلاً. تلك واحدة من إجراءات المتابعة التي يمكن اتّخاذها علاوة على اعتماد التوصية.

26. نظراً لطبيعته في حدّ ذاتها، يعمل الإنترنت بإرسال وتلقّي طلبات معلومات عبر الحدود ومن ثمة بغضّ النظر عن الحدود. هذا يعني أنّ حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة على الإنترنت في الدول الأعضاء يمكن أن تتعرّض لأعمال من قبل فاعلين من الدولة أو غيرها خارج حدود مجلس أوروبا. على سبيل المثال، يمكن المسّ بحريّة التعبير والوصول إلى المعلومات وكذلك بالخصوصيّة في ما يتعلّق بالبيانات الشخصيّة. لذلك توصي الفقرة الفرعية 4.5 بالتنسيق ما بين الدول الأعضاء بمجلس أوروبا والدول غير الأعضاء وكذلك مع الفاعلين من غير الدول.

27. توصي الفقرة الفرعية 5.5 الدول الأعضاء بتشجيع الحوار الفعليّ بين القطاع الخاصّ والسلطات المعنيّة في الدولة وكذلك المجتمع المدني في ما يتعلّق باضطلاع الدولة بمسؤولياتها الاجتماعيّة. إنّ أحد المبادئ الأوليّة من "المبادئ

¹¹ انظر إعلان لجنة الوزراء حول مبادئ حوكمة الإنترنت، المبدأ 1 "حقوق الإنسان، الديمقراطية وسيادة القانون"

التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان¹² هو أنّ الشركات التجارية ينبغي أن تحترم حقوق الإنسان ممّا يعني أنّه أحرى بها أن تتجنّب المسّ بحقوق الإنسان الخاصة بالغير وأن تتعاطى مع ما لها يد فيه من الأثر السلبيّ على حقوق الإنسان. لقد شدّد على شفافية الفاعلين من القطاع الخاصّ وقابليّتهم للمساءلة كوسيلة هامة لإظهار مسؤوليّتهم بقدر ما يشجّعون عليها وينشرونها. فعلى سبيل المثال، يمكن لمقدّمي خدمة الانترنت وموفري وصول المحتوى أن يشيروا إلى الدليل حسب أحكام وشروط استخدام خدماتهم.

28. تقرّ الفقرة الفرعية 6.5 بالمساهمة الأساسية التي يمكن للمجتمع المدنيّ تقديمها بالترويج للدليل والامتثال له. ولذلك أوصي بأن تحفّز الدول الأعضاء جمعيات المجتمع المدنيّ وفاعليه على المساعدة في نشر الدليل وتطبيقه والاعتماد عليه عند الدعوة إلى العمل بمعايير حقوق الإنسان والتقيّد بها.

ملحق توصية لجنة الوزراء CM/Rec(2014)6

دليل حقوق الإنسان لمستخدمي الانترنت

مقدمة

29. يتوجّه الدليل إلى المستخدم مباشرة. إنه أداة لفائدة مستخدم الانترنت أيّ كلّ فرد ليس لديه معرفة مختصة حول الانترنت القائم على التعليم أو الدربة. ويركّز الدليل بالخصوص على قدرة المستخدمين على القيام بأنشطتهم على الانترنت (مثلا هويتهم، بياناتهم الشخصية). ينبغي أن يتمّ إعلامهم تمام الإعلام بمختلف الاختيارات التي يقومون بها على الانترنت، والتي قد تؤثر على حقوقهم وحرّياتهم، وبعواقب إعطاء موافقتهم على مثل هذه الاختيارات. وينبغي أن يفهموا حدود حقوقهم. ينبغي أن يكونوا واعين بالبيانات الجبر التعويضيّ المتاحة لهم.

30. يستند الدليل إلى الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) والسوابق القضائية للمحكمة. كما يستمدّ أيضا من بعض صكوك مجلس أوروبا الأخرى الملزمة قانونا. يعتمد كذلك على صكوك أخرى وبالخصوص بعض إعلانات وتوصيات مجلس الوزراء. ليس في الدليل أيّ ضرر على تنفيذية ما هو قائم من معايير حقوق الإنسان التي تمّت بلورته على أساسها. إن الحقوق والحرّيات في الدليل قابلة للتنفيذ بموجب الصكّ القانونيّ الذي قد تمّت بلورتها على أساسه. والدليل إنّما يشير إلى معايير حقوق الإنسان القائمة وإلى الآليات ذات الصلة لتنفيذها فهو لا ينشئ حقوقا أو حرّيات جديدة. والدليل ليس شرحا شاملا ولا محدودا لمعايير حقوق الإنسان. على سبيل المثال، فالمزيد من التوضيحات بشأن القيود والآثار المحتملة على حقوق الإنسان، والتوجيه في مساعدة المستخدمين على التعامل مع العنف والاعتداءات في الانترنت، قد يكونان أهلا لاهتمام أكبر لمساعدة المستخدمين على فهم حقوقهم وحماية أنفسهم وغيرهم. غير أنّ الدليل يبقى مفتوحا للتحديث لمواكبة الجديد من معايير مجلس أوروبا والسوابق القضائية للمحكمة إذ أنّ التكنولوجيا في تطوّر.

¹² المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة (A/HRC/17/31) المعنون: " الحماية والاحترام والانتصاف" والذي اعتمده مجلس حقوق الإنسان بقرار عن حقوق الإنسان والشركات عبر وطنية وسوى ذلك من المؤسسات التجارية A/HRC/RES/17/4. يؤكد الدليل، بالخصوص، على أنّه ينبغي للدول أن تعزّز القوانين المقصود بها، أو التي ينشأ عنها، احترام المؤسسات التجارية لحقوق الإنسان وأن تعمل بشكل دوريّ على تقييم تناسب تلك القوانين ومعالجة أية هفوات؛ وينبغي أيضا أن تضمن بأنّ قوانين وسياسات أخرى، تحكم إنشاء المؤسسات التجارية وعملية تسيرها مثل قانون، لا تعرقل بل تسمح باحترام حقوق الإنسان من طرف المؤسسات التجارية؛ وينبغي لها أيضا أن توفر التوجيه الفعال للشركات التجارية بشأن كيفية احترام حقوق الإنسان ضمن معاملاتها؛ وتشجّع الشركات التجارية على الإخبار عن الكيفية التي تتعاطى بها مع أثارها على حقوق الإنسان.

إتاحة الوصول وعدم التمييز

31. يشدّد الدليل على مبادئ واعتبارات يُفترض أنّها وثيقة الصلة وأنّها على العموم قابلة للتطبيق على جميع حقوق الإنسان والحريّات الأساسيّة المضمّنة فيها بما في ذلك الوصول إلى الانترنت ومبدأ عدم التمييز.

32. رغم أنّ الوصول إلى الانترنت ليس معترفاً به بعدُ كحقّ من حقوق الإنسان (تُلاحظ اختلافات في السياقات الوطنيّة بما في ذلك القانون والسياسة المحليّين)، فإنّه يعتبر شرطاً وحافزاً لحرّيّة التعبير وحقوق وحريّات أخرى¹³. وبالتالي فقط اتصال مستخدم للانترنت من الممكن أن يؤثّر سلباً على ممارسة حقوقه وحريّاته بل إنّه قد يرقى إلى تقييد للحقّ في حرّيّة التعبير بما في ذلك الحقّ في التوصّل بالمعلومات وتبليغها. ونصّت المحكمة الأوروبيّة لحقوق الإنسان على أنّ الانترنت قد صار اليوم إحدى الوسائل الأساسيّة لممارسة الحقّ في حرّيّة التعبير والإعلام بالنسبة للأفراد. إنّ حرّيّة التعبير لا تنطبق فقط على مضمون المعلومة وإنّما أيضاً على وسائل نشرها إذ أنّ كل تقييد يُفرض على هذه الأخيرة له بالضرورة آثار على الحقّ في تلقّي المعمومات وتبليغها. وإنّ هذا النوع من الآثار لا يمكن تقبله إلا إذا استوفى الشروط المنصوص عليها في المادّة 10، الفقرة 2 من الاتفاقيّة الأوروبيّة لحقوق الإنسان (ECHR)، كما فسرتها المحكمة¹⁴. إنّ أيّ إجراء، ممّا لا بدّ أن يكون له تأثير على إمكانيّة وصول الانترنت للأفراد، يفرض مسؤوليّة الدولة بمقتضى المادّة 10¹⁵.

33. ولمواجهة هذا الواقع، ينصّ الدليل على أنّه لا ينبغي قطع الربط الشبكيّ لمستخدمي الانترنت ضدّ إرادتهم إلا أن يكون ذلك بقرار من محكمة. غير أنّ ذلك لا يجب أن يُفهم على أنّه يقيّد تدابير قطع الربط الشبكيّ المشروعة كما هو الحال في الضرورات الناتجة عن الالتزامات التعاقدية. فيمكن قطع الربط الشبكي عن مستهلكي الانترنت الذين لا يدفعون ما عليهم مقابل الخدمات المقدّمة. ولكن ينبغي أن يكون ذلك آخر إجراء يكمن اللجوء إليه. علاوة على ذلك، يمكن أن يتعرّض الأطفال إلى قطع الربط الشبكيّ في إطار ممارسة الرقابة الأبويّة على استعمال الانترنت، وذلك حسب سنّ الطفل ونضجه.

34. ينبغي أن تتوفّر لمستخدمي الانترنت وسائل انتصاف ضدّ تدابير قطع الربط الشبكيّ متى لم تقرّها محكمة. وهذا يشمل أن يُبلغ موقرو خدمة الانترنت مستخدميه بالدواعي والأسس القانونيّة لتدابير قطع الربط الشبكي وإجراءات الاعتراض عليه وطلبات إعادة تفعيل الوصول الكامل إلى الانترنت. وينبغي أن تعالج طلبات كهاته في أجل معقول. إضافة إلى ذلك، ينبغي أن يمكن لكل مستخدم للانترنت، في إطار ممارسته حقّه في معاملة عادلة، أن يطالب بأن ينظر في إجراء قطع الربط الشبكيّ من طرف إدارة و/أو سلطة قضائيّة ذات صلاحية. إن جوانب الإجراء اللازمة هاته موجزة في القسم الأخير من الدليل، وعنوانه: "وسائل الانتصاف الفعّالة".

¹³ فرانك لا رو، مقرّر الأمم المتّحدة الخاصّ بالتشجيع على الحقّ في حرّيّة الرأي والتعبير وبحمانيته، شدّد على أنّ "الانترنت قد صار أداة لا غنى عنها لتحقيق نطاق واسع من الحقوق، ومكافحة اللامساواة وتسريع التطوّر والتقدّم البشريّ وأنّ ضمان وصول الجميع إلى الانترنت ينبغي أن يكون من أولويّات الدول. فعلى كل دولة بالتالي تطوير سياسة ملموسة وفعّالة بالتشاور مع أفراد من جميع شرائح المجتمع، بما في ذلك القطاع الخاصّ والوزارات الحكوميّة المعنّية، في سبيل جعل الانترنت متاحاً على نطاق واسع، يمكن الوصول إليه وفي متناول جميع فئات المواطنين." من خلال أدائه كمحفّز للأفراد لممارسة حقّهم في حرّيّة الرأي والتعبير، يتيح الانترنت كذلك نطاقاً واسعاً من حقوق الإنسان". http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/a.hrc.17.27_en.pdf.

¹⁴ انظر الهامش 2 أعلاه، الفقرة 50. انظر أيضاً أوترونك المحدودة ضدّ سويسرا (رقم 2726/87). في قضية خورشيد مصطفى و طرزيباشي ضدّ السويد رقم 23883/06، رأت المحكمة الأوروبيّة أنّ تفسير محكمة محليّة لوثيقة خصوصيّة (عقد) قد ألزم بمسؤوليّة الدولة المدّعى عليها، وبالتالي تجاوز نطاق حماية المادّة 10 للتقييدات المفروضة من طرف الأشخاص الخصوصيين.

¹⁵ انظر الهامش 2 أعلاه، الفقرة 53.

35. إنَّ العمليّات أو الإجراءات الإيجابية المتّخذة من قبل الدولة لضمان أنّ كلّ شخص مربوط بالانترنت هي بعدُ آخر لمسألة الوصول إلى الانترنت. لقد أوصت لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا دولها الأعضاء بتشجيع القيمة العموميّة لخدمة الانترنت¹⁶. وقد فهم ذلك على أنّه "اعتماد واضح من الناس على الانترنت كأحد أهمّ أدوات نشاطاتهم اليوميّة (تواصل، إعلام، معرفة، مبادلات تجاريّة) وما ينتج عن ذلك من توقّعات مشروعة بأن يكون الوصول إلى خدمات الانترنت ممكناً، غير غالي الثمن، آمناً، يُعتمد عليه ومتواصلًا". هذا الفصل يخبر المستخدم بأنّه ينبغي أن يتوفّر له وصول إلى الانترنت بثمن في حدود إمكانيّاته وبلا تمييز.

36. إنّ الحقّ في الوصول إلى الانترنت مرتبط بالحقّ في تلقّي المعلومات وتبليغها على الانترنت، كما هو مشار إليه في المادّة 10 من الاتفاقية الأوروبيّة لحقوق الإنسان (ECHR).¹⁷ أكّدت لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا أنّه ينبغي أن يتوفّر لكلّ مستخدم أو مستخدمة انترنت أوسع وصول ممكن إلى المحتويات المعتمدة على الانترنت وتطبيقات وخدمات اختياره أو اختيارها، سواء كانت أم لم تكن مقدّمة مجاناً، وتستخدم أدوات من اختيار المستخدم أو المستخدمة. هذا مبدأ عامّ يشار إليه عادة بـ "حياديّة الانترنت" وينبغي تطبيقه بغضّ النظر عمّا هو مستخدم من تجهيزات أو نظام للربط بالانترنت¹⁸.

37. على السلطات العموميّة أن تبذل جهوداً معقولة لتسهيل الوصول إلى الانترنت لفائدة فئات معيّنة من الأفراد من قبيل أولئك القاطنين في المناطق المعزولة والأشخاص ذوي الإعاقات. أساس هذا هو مبدأ الخدمة المجتمعيّة الشاملة المنصوص عليه في توصية مجلس الوزراء رقم R(99)14 المتعلّقة بالخدمات¹⁹ الجديدة للاتصال والمعلومات. إنها تشدّد على أنّه يمكن للأفراد القاطنين في المناطق الريفيّة أو النائية جغرافياً أو ذوي الدخل المحدود أو الاحتياجات الخاصّة أو الإعاقات أن يتطلّعوا إلى إجراءات خاصّة من السلطات العموميّة في علاقة بوصولهم إلى الانترنت.

38. إن تطلّعات الناس من ذوي الإعاقات في التوفّر على وصول إلى الانترنت، يكون معادلاً وبلا تمييز لما يتمتّع به غيرهم من مستخدمي الانترنت، مستمدّ من صكوك مجلس أوروبا التي توصي الدول الأعضاء بأن تتخذ خطوات تُعزّز توفير ما يناسب من التجهيزات للوصول إلى الانترنت وتكنولوجيات المعلومات والاتصالات لفائدة المستخدمين المعاقين²⁰. على الدول الأعضاء تشجيع إمكانيّة الوصول غير المكلف إلى الانترنت أخذاً بعين الاعتبار أهميّة التصميم، الحاجة إلى بعث الوعي وسط هؤلاء الأشخاص والجماعات، ملائمة وجاذبيّة الوصول إلى الانترنت وخدماته فضلاً عن قابليّتها للتكثيف والملاءمة.²¹

¹⁶ انظر الهامش أعلاه 9، [CM/Rec\(2007\)16](#)، القسم 2.

¹⁷ انظر الهامش 2 أعلاه، الفقرة 50.

¹⁸ إعلان لجنة الوزراء بشأن حياديّة الشبكة، المعتمد من قبل اللجنة يوم 20 أيلول/سبتمبر 2010. انظر أيضاً التوجيهات 2002/21/EC من البرلمان الأوروبي ومجلس أوروبا يوم 7 مارس / آذار 2002 بشأن الإطار المشترك المنظم لشبكات وخدمات الاتصالات الإلكترونيّة، المادّة 8

(4).
¹⁹ انظر الهامش 9 أعلاه، [CM/Rec\(2007\)16](#) ملحق القسم 2؛ التوصية [Recommendation No. R \(99\)14 of the Committee of Ministers](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن الخدمة المجتمعيّة الشاملة المتعلّقة بالخدمات الجديدة للاتصال والمعلومات، المبدأ 1.

²⁰ نفس المصدر

²¹ انظر الهامش 9 أعلاه، [CM/Rec\(2007\)16](#)، الملحق، القسم 2

39. ينبغي أن ينطبق مبدأ عدم التمييز على معاملات المستخدمين مع السلطات العمومية وموَقري خدمات الإنترنت وموَقري الوصول إلى المحتويات والشركات الأخرى والمستخدمين أو جماعات المستخدمين. الفقرة الرابعة تحوِير للفقرة 14 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) والفقرة الأولى من البروتوكول 12 للاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) وهما معنيان معا بتحريم التمييز.

حرية التعبير والإعلام

40. يهتم هذا القسم بالحق في حرية التعبير كما هو مبين في الفقرة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). وقد أكدت المحكمة في سوابقها القضائية أن الفقرة 10 تنطبق تماما على الإنترنت²². ويشمل الحق في حرية التعبير الحق في التعبير بحرية عن الآراء ووجهات النظر والأفكار وكذلك تقصي المعلومات وتلقيها وتبليغها بصرف النظر عن الحدود. ينبغي أن يكون مستخدمو الإنترنت أحرارا في التعبير عن قناعاتهم السياسية وكذلك عن وجهات نظرهم الدينية منها وغير الدينية. وبهم هذا الأمر الأخير ممارسة الحق في حرية الفكر والاعتقاد والتدين كما هو مبين في الفقرة 9 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). تنطبق حرية التعبير ليس فقط على "المعلومات" أو "الأفكار" المتلقاة برضا أو المنظور إليها على أنها غير مؤذية أو لا يبالى بها، بل أيضا على تلك التي تجرح، تصدم أو تزعج.²³

41. يجب أن تكون ممارسة حق التعبير من قبل مستخدمي الإنترنت متوازنة مع الحق في حماية السمعة. وقد أشارت المحكمة في عدد من القضايا إلى أن ذلك حق تحميه المادتان 8 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) المتعلقة باحترام الحياة الخاصة²⁴. لقد رأت المحكمة أنه، من حيث المبدأ، فالحقوق المضمونة بموجب المادة 8 و10 تستحق نفس الاحترام. وتعتبر أنه حيثما كان الحق في حرية التعبير متوازنا مع الحق في احترام الحياة الخاصة، فإن المقاييس المتصلة بالممارسة المتوازنة تشمل العناصر التالية: المساهمة في قاعدة بيانات ذات الصالح العام، مدى شهرة الشخص المعني، موضوع التقرير، السلوك المسبق للشخص المعني، طريقة الحصول على المعلومات ومدى صحتها، المحتوى، شكل وعواقب النشر وكذلك شدة العقوبة المفروضة.²⁵ لذلك يحدّد الدليل أن مستخدم الإنترنت ينبغي أن يراعي الاحترام اللازم لسمعة الآخرين، بما في ذلك حقهم في الخصوصية.

42. هناك عبارة لا تتناسب مع الحماية بمقتضى المادة 10 مثل عبارات الكراهية. لقد رأت المحكمة أن بعض أشكال التعبير التي ترقى إلى خطاب الكراهية، أو المنافية لقيم الأساسية للاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)، مستبعدة من الحماية التي توفرها المادة 10 للمحكمة.²⁶ في هذه الحالة، تطبق المحكمة المادة 17 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). ورغم أن عدم وجود أي تعريف لخطاب الكراهية قد يحظى بقبول الجميع، فإن لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا قد أقرت أن عبارة "خطاب الكراهية" ينبغي أن يفهم على أنه ينسحب على جميع أشكال التعبير التي تنتشر وتحض على الكراهية أو العنصرية أو تروج لهما أو تبررها، أو تقوم بنفس الشيء بالنسبة لمعاداة الأجانب أو العداة للسامية، أو أي شكل آخر من أشكال الكراهية قائم على اللاتسامح بما في ذلك: اللاتسامح المعبر عنه بالوطنية أو المركزية

²² انظر الهامش 2 أعلاه، الفقرة 50.

²³ هانديسايد ضد المملكة المتحدة، حكم يوم 7 ديسمبر/كانون الأول 1976، سلسلة أ رقم 24، الفقرة 49.

²⁴ شوفي وآخرون، رقم 64915/01 الفقرة 70؛ بفايفر ضد النمسا رقم 12556/03 الفقرة 35؛ و بولانكو توريس وموفيا بولانكو ضد إسبانيا رقم الفقرة 34147/06 الفقرة 40..

²⁵ دلفي أس. ضد إستونيا رقم 09/64569 الفقرات 78 إلى 81 (رُفعت هذه القضية إلى الغرفة العليا للمحكمة)؛ أكسيل سبرينغر المحدودة ضد ألمانيا رقم 39954/08 الفقرات 89 إلى 95، وفون هانوفر ضد ألمانيا (رقم 2)، الرقمان 40660/08 و 60641/08، الفقرات من 108 إلى 113.

²⁶ دلفي أس. ضد إستونيا رقم 09/64569 الفقرات 78 إلى 81 (رُفعت هذه القضية إلى الغرفة العليا للمحكمة)؛ أكسيل سبرينغر المحدودة ضد ألمانيا رقم 39954/08 الفقرات 89 إلى 95، وفون هانوفر ضد ألمانيا (رقم 2)، الرقمان 08/40660 و 60641/08، الفقرات من 108 إلى 113.

²⁶ فيريرت ضد بلجيكا رقم 15615/07؛ غارودي ضد فرنسا رقم 6583/01، تاريخ: 24 يونيو/حزيران 2003، قرار القبولية؛ لوروا ضد فرنسا رقم 36109/03؛ جيرسيلد ضد الدنمارك رقم 15890/89؛ فيجديلاند وآخرون ضد السويد رقم 1813/07.

الإثنية العدوانية أو التمييز والعداء ضد الأقليات والمهاجرين والمواطنين من أصول مهاجرة²⁷. تقدّم الفقرة 2 من هذا القسم، وهو حول حرية التعبير، معلومات موجزة صيغت في لغة بسيطة لفائدة المستخدم، على اعتبار أنّ مسألة خطاب العنف لم تتناولها المادة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). وهذه الفقرة لا تسعى إلى أن تشرح بمفردات قانونية مختلف الطرائق التي يمكن أن تنطبق بها المادة 17 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) على خطاب الكراهية.

43. للمستخدمين الحق في تلقي المعلومات وتبليغها على الانترنت، خصوصا لإحداث وإعادة استعمال وتوزيع المحتويات باستخدام الانترنت. نظرت المحكمة في العلاقة بين حماية الملكية الفكرية وحرية التعبير بخصوص قضايا إدانات جنائية بتهمة انتهاك حقوق النشر. واعتبرت المحكمة مثل هذه الإدانات كمساس بحرية التعبير التي يجب أن ينص عليها القانون لكي تكون مبررة ويكون مسعاها الحق هو حماية حقوق الغير كما يجب اعتبارها ضرورية في مجتمع ديمقراطي²⁸. إنّ تقاسم الملفات أو السماح للآخرين بتقاسمها على الانترنت، وحتى تلك المواد المحمية بحقوق النشر وأيضا بهدف تحقيق الربح، أمر مشمول بالحق في تلقي المعلومات وتبليغها كما نصّ عليه في المادة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)²⁹. هذا حق ليس مطلقا ومن ثمّة الحاجة، من جهة، إلى قياس فائدة تقاسم المعلومات بالمصلحة في حماية حقوق أصحاب حقوق النشر. لقد أكدت المحكمة على أنّ الملكية الفكرية تستفيد من الحماية التي تقدّمها المادة الأولى من البروتوكول الإضافي إلى الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR).

44. تتضمن توصية لجنة الوزراء، إلى دولها الأعضاء بتشجيع قيمة الخدمة العمومية للانترنت، توجيهات محدّدة حول تدابير واستراتيجيات بخصوص حرية التواصل والإبداع على الانترنت. وذلك بصرف النظر عن الحدود. وينبغي على الخصوص اتخاذ التدابير لتسهيل "إعادة استعمال" محتويات من الانترنت، حيثما كان ذلك مناسبا، ممّا يعني استعمال الموجود من مصادر المحتويات الرقمية لإنشاء محتويات أو خدمات مستقبلية مهياً بطريقة تتماشى مع احترام حقوق الملكية الفكرية³⁰.

45. تُقدّم الفقرة 4 لمحة عامّة عن المتطلبات التي ينبغي أن تستجيب لها تقييدات الحق في حرية التعبير. على الدول الأعضاء واجب أولي، بناء على المادة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)، هو ألا تتدخل في تبادل المعلومات بين الأفراد سواء كانوا أشخاصا اعتباريين أو طبيعيين. أكدت المحكمة أنّ الممارسة الفعّالة للحق في حرية التعبير قد يقتضي أيضا تدابير حماية إيجابية، ولو في إطار العلاقة بين الأفراد. قد تطرح مسؤولية الدولة كنتيجة لفشلها في سنّ تشريعات³¹ محلّية مناسبة. إنّ انتهاك الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) يمكن أيضا أن يبيّن حيث أنّ تفسير محكمة وطنية لوثيقة قانونية، سواء كانت وثيقة عمومية، رسما أو معاملة إدارية، يبدو غير معقول أو تعسّفا أو مميزا أو، بشكل عامّ، غير منسجم مع المبادئ الأساسية للاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)³².

27 التوصية رقم [No. R \(97\) 20](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن "خطاب الكراهية".

28 نايج وسوندي كولموسوبي ضد السويد رقم 12/40397. انظر أيضا أشدي دونالد وآخرون ضد فرنسا رقم 36769/08. الفقرة 34.

29 نفس المصدر.

30 انظر الهامش 9 أعلاه [CM/Rec\(2007\)16](#)، الملحق، القسم 3، النقطة الثانية.

31 جمعية Vgt المناهضة لمصانع الحيوانات ضد سويسرا رقم 94/24699 الفقرة 45.

32 انظر خورشيد مصطفى وطرزيباشي ضد السويد رقم [23883/06](#) الفقرة 33؛ بلاند بونسيمو ضد إمارة أندورا رقم 69498/01 الفقرة 59، المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان أغسطس/آب 2004.

46. ليست حرية التعبير حقًا مطلقًا ويمكن أن تكون موضع تقييدات. يجب أن ينظر إلى القيود على حرية التعبير كأى شكل من أشكال التقييدات صادرة من أية سلطة تمارس السلطة والمسؤوليات العمومية أو عاملة في الخدمات العمومية كالمحاكم، النيابة العامة، الشرطة، أي جهاز لتنفيذ القانون، أجهزة المخابرات، المجالس المركزية أو المحلية، الدوائر الحكومية، هيئات اتخاذ القرار في الجيش، ومصالح الوظيفة العمومية.

47. وفقا للفقرة 2 من المادة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)، كل تدخل يجب أن يتم بحكم القانون. وهذا يعني أن القانون يجب أن يكون في المتناول وواضحا وبما يكفي من الدقة لتمكين الأفراد من ضبط تصرفهم. ينبغي للقانون أن يوفر الحماية الكافية ضد تدابير التقييدات التعسفية بما فيها الرقابة الفعلية من طرف محكمة أو هيئة قضائية مستقلة³³. كما أن أي تدخل يجب أن يتوخى غاية مشروعة لصالح الأمن القومي، سلامة وحدة التراب الوطني أو الأمن العام، للوقاية من الانفلات أو الجريمة، لحماية الصحة أو الأخلاق، لحماية سمعة الآخرين أو حقوقهم، تجنبًا لإفشاء معلومات أسير بها، أو حفاظا على سلطة القضاء واستقلاليتيه. هذه القائمة حصرية، إلا أن تفسيرها ونطاقها يشملان السوابق القضائية للمحكمة. لا بد من أن يكون التدخل أيضا ضروريا في مجتمع ديمقراطي، مما يعني أنه ينبغي إثبات وجود حاجة اجتماعية ماسة إليه، وأنه يتوخى غاية مشروعة وأنه الوسيلة الأقل تقييدا لأجل تحقيق تلك الغاية³⁴. لقد أوجزت هذه الشروط بلغة في متناول المستخدم، أي أن كل تقييدات حرية التعبير لا يجب أن تكون تعسفية ولا بد أن تبتغي غاية مشروعة وفقا للاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)، على سبيل المثال من بين أمور أخرى، الأمن القومي أو النظام العام، الصحة العمومية أو الأخلاق العامة ويجب أن تمتثل لقانون حقوق الإنسان.

48. تتضمن الفقرات التالية من المذكرة التوضيحية مزيدا من المعلومات التفصيلية حول الضمانات الواجب توفيرها لمستخدمي الانترنت، عند وجود تقييدات لحرية التعبير على الشبكة. إن الحجب والتصفية مثالان لهذا النوع من التقييدات التي قد تصل إلى انتهاكات لحرية التعبير. بعض المبادئ العامة المتعلقة بالحجب والتصفية مبنيان على السوابق القضائية للمحكمة ومعايير أخرى اعتمدها لجنة الوزراء³⁵.

49. لا يمكن لسلطات الدولة اتخاذ تدابير شاملة على مستوى التراب الوطني لحجب محتويات محددة من محتويات الانترنت أو تصفيتها إلا إذا ارتكزت على قرار صادر من سلطة وطنية ذات صلاحية يحكم بلا قانونيته، ويمكن إلغاء هذا القرار من طرف محكمة نزيهة أو هيئة تنظيمية امتثالا لمقتضيات المادة 6 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)³⁶. يجب أن تضمن سلطات الدولة أن جميع عوامل تصفية الانترنت مقيمة قبل وخلال مدة وضعها على السواء ضمنا لكون آثارها بقياس الهدف من التقييد وذلك بالضرورة، في مجتمع ديمقراطي، تجنبًا لحجب محتويات لا مبرر له³⁷.

50. التدابير المتخذة لحجب محتوى معين من الانترنت لا يجب أن تستعمل بشكل تعسفي كوسيلة حجب كامل للمعلومات على الانترنت. لا يجب أن تكون لها آثار جانبية لا يعود معها كم هائل من المعلومات في المتناول. وبالتالي تقييد حقوق مستخدمي الانترنت بشكل كبير³⁸. يجب أن يأمر بها القانون. وينبغي أن تتوفر مراقبة مشددة لنطاق الحجب وكذلك

³³ انظر الهامش 2 أعلاه، الفقرة 64.

³⁴ نفس المصدر الفقرات 66 إلى 70.

³⁵ التوصية CM/Rec(2008)6 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن تدابير التشجيع على احترام حرية التعبير والإعلام في ما يتعلق

بمعايير تصفية الانترنت، انظر الملحق الجزء 3، الفصل 2. انظر أيضا الهامش 1 أعلاه.

³⁶ نفس المصدر. CM/Rec(2008)6 انظر الملحق، الجزء الثالث، الفصل 4.

³⁷ نفس المصدر.

³⁸ انظر الهامش 2 أعلاه، الفقرة 52 والفقرات من 66 إلى 68 وإعلان لجنة الوزراء بشأن حرية الاتصال على الانترنت: [Declaration on](#)

[Freedom of Communication on the Internet](#)

[إمكانية] المراجعة القضائية الفعلية تجنبا لأي شطط في السلطة.³⁹ على المراجعة القضائية لمثل هذا الإجراء أن تزن المصالح المتضاربة على المحك وتحقيق التوازن بينها وتحديد ما إذا كان من الممكن اتخاذ إجراء أقصر نطاقا لحجب الوصول إلى محتوى معين من محتويات الإنترنت⁴⁰. إن المتطلبات والمبادئ المذكورة أعلاه لا تمنع وضع عوامل التصفية لحماية القاصرين في أماكن معينة حيث يلج الأحداث إلى الإنترنت مثل المدارس أو المكتبات.⁴¹

51. إن تصفية أو رفع فهرسة محتوى انترنت عن طريق محرّكات البحث لمّا ينطوي على خطر انتهاك حرية تعبير مستخدم الإنترنت. فمحرّكات البحث لديها حرية استطلاع وفهرسة المعلومات الموجودة على الشبكة العنكبوتية. لا ينبغي أن تكون ملزمة بمراقبة شبكاتها وخدماتها بشكل استباقيّ من أجل الكشف عن محتوى غير قانونيّ محتمل كما لا ينبغي لها القيام بأية عملية تصفية أو حجب مسبقا إلا تكليفا بأمر من محكمة أو سلطة ذات الصلاحيّة. إن نزع فهرسة محتوى بوابة انترنت معين أو تصفيته بطلب من السلطات العمومية ينبغي أن يتّسم بالشفافية وأن يُصمّم ويراجع عن كثب وكذلك أن يكون بانتظام ملزما بالامتثال لشروط الإجراءات الضرورية.⁴²

52. يحدّد هذا القسم أيضا بعض الضمانات التي ينبغي منحها لمستخدمي الإنترنت عند تطبيق تقييدات، مع التركيز بالخصوص على المعلومات إلى المستخدم وعلى إكبات الطعن في هذه التقييدات. وقد أُشير إلى ذلك في توصية لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا بشأن التصفية وتدابير الحجب⁴³. ينبغي إعطاء مستخدمي الإنترنت معلومات حول متى تمّ تفعيل التصفية، لماذا جرت تصفية محتوى معين وأن يفهموا كيف، ووفق آية معايير تعمل التصفية (مثلا، القوائم السوداء، القوائم البيضاء، حجب الكلمات الرئيسية وتصنيف المحتوى، نزع الفهرسة أو تصفية مواقع معينة أو محتوى بواسطة محرّكات البحث). وينبغي منحهم معلومات وتوجيهات موجزة في ما يتعلّق بتجاوز عامل تصفية مفعّل، بشكل يدويّ، أي بمن يجب الاتّصال عندما يتبيّن أنّ محتوى قد حُجب بدون مبرّر وما هي الوسائل التي يمكن أن تسمح بتجاوز عامل تصفية بخصوص نوع معين من المحتويات أو المواقع. كما ينبغي منح المستخدمين وسائل فعّالة وسهلة المنال من أجل الطعن أو الانتصاف، بما في ذلك رفع عوامل التصفية في الحالات التي يقول فيها المستخدم بأنّ محتوى قد حُجب بدون مبرّر.

53. من الممكن أنّ شركات، مثل شبكات التواصل الاجتماعيّ، قد تزيل محتوى أنشئ وجُعّل في متناول مستخدمي الإنترنت. كما أنّ هذه الشركات قد توقف أيضا تفعيل حسابات المستخدمين (مثل تشخيص المستخدم أو وجوده في شبكات التواصل الاجتماعيّ) معللة تصرفها بعدم امتثاله لأحكام استعمال الخدمة وشروطها. مثل هذه العمليّات يمكن أن يشكّل مساسا بالحقّ في حرية التعبير والحقّ في تلقّي المعلومات وتبليغها، ما لم تتوفّر شروط الفقرة 2 من المادة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) كما فسرتها المحكمة الأوروبية.⁴⁴

54. وفقا للمبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (وهي ليست صكّا ملزما)، تقع على عاتق الشركات مسؤولية احترام حقوق الإنسان، ممّا يقتضي منها أن تتجنّب التسبّب أو المساهمة في الآثار السلبية على حقوق الإنسان وأن تعمل على معالجة مثل تلك الآثار أو تتعاون لأجل ذلك. واجب احترام وتوفير الحصول على الانتصاف الفعّال مسألة تقع على عاتق الدول بالأساس. ونجد صدى لذلك في الفقرة 5 من فصل حرية التعبير. تشمل المسؤولية الاجتماعية المشتركة بالنسبة لموقري الخدمة الشبكية إلزاما بمحاربة خطاب الكراهية وسواها من المحتويات المحرّضة

³⁹ نفس المصدر الهامش 2 أعلاه الفقرة 64. جمعية إكين ضدّ فرنسا رقم 39288/98.

⁴⁰ نفس المصدر، الهامش 2 أعلاه الفقرات من 64 إلى 66.

⁴¹ انظر الإعلان بشأن حرية الاتّصال على الإنترنت [Declaration on Freedom of Communication on the Internet](#) المبدأ 3.

⁴² انظر التوصية [CM/Rec\(2012\)3](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن حماية حقوق الإنسان في ما يتعلّق بمحرّكات البحث، الملحق، الجزء 3.

⁴³ انظر الهامش 34 أعلاه، [CM/Rec\(2008\)6](#)، انظر الملحق، الجزء 1؛ نفس المرجع، [CM/Rec\(2012\)3](#)، الملحق، الجزء 3.

⁴⁴ التوصية [CM/Rec\(2008\)6](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن مفهوم وسائل الإعلام الجديدة، الفقرة 7، الملحق، الفقرات من 44 إلى 47 و الفقرات من 68 إلى 69؛ التوصية [CM/Rec\(2012\)4](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن حماية حقوق الإنسان في ما يتعلّق بخدمات شبكات التواصل الاجتماعيّ الفقرة 3.

على العنف أو التمييز. ينبغي أن ينتبه موفّرو الخدمات على الشبكة إلى ورود تعبيرات، وردود التحرير عليها، من ذلك الصنف الذي يحرّكه منطلق عنصريّ، عداً للأجانب، عداً للإناث، تمييز جنسيّ (بما فيه المتعلّق بالسحاقيات أو المثليين ومزدوجي الجنس، والمتحوّلين جنسيّاً من الناس) أو غير ذلك من أشكال التحيز.⁴⁵ كما يجب على هؤلاء الموفّرين أن يكونوا على استعداد لمساعدة مستخدمي الانترنت على الإخبار بمحتويات أو تعابير ومُشاهد و/أو تصرّفات يمكن اعتبارها غير شرعيّة.⁴⁶

55. ينبه الدليل المستخدمين إلى أنّ موفّري الخدمات على الشبكة الذين يؤوّن محتويات أنشأها مستخدم لهم الصلاحيّة لممارسة درجات مختلفة من التقييم التحريريّ بشأن المحتوى على خدماتهم.⁴⁷ هذا، ودون مساس بحريّتهم التحريريّة، ينبغي أن يكفلوا عدم انتهاك حريّة المستخدم في تقصّي المعلومات وتلقّيها وتبليغها، وذلك طبقاً للمادّة 10 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR).⁴⁸ ويعني هذا أنّ كلّ تقييد لمحتوى من إنشاء المستخدم يجب أن يتمّ بالتخصيص ومبرّراً بالغاية منه، ثمّ يبلّغ به مستخدم الانترنت المعنيّ.

56. ينبغي أن يكون مستخدم الانترنت قادراً على اتّخاذ قرار مستنير حول ما إذا كان له أن يستخدم الخدمة على الانترنت أم لا. وينبغي، في الواقع، إبلاغ مستخدم الانترنت تمام الإبلاغ بأيّة تدابير متوقّعة لإزالة محتوى أنشأه أو لوقف تفعيل حسابه، وذلك قبل اتّخاذ تلك التدابير.⁴⁹ كما ينبغي أن يُمنح مستخدمو الانترنت معلومات سهلة المنال (صيغت بلغة يفهمها المستخدم) واضحة ودقيقة بشأن وقائع ودواعي اتّخاذ التدابير بخصوص إزالة محتوى ووقف تفعيل حساب. وهذا يشمل الأحكام القانونيّة المستند إليها وعناصر أخرى لُجئ إليها للتوصّل إلى تحديد تناسب وشرعيّة الغاية المطلوبة. وينبغي أيضاً أن يتمكّنوا من المطالبة بمراجعة إزالة المحتوى و/أو وقف تفعيل الحساب، على أن يتمّ ذلك في أجل معقول ويَحْتَمِلُ تقديم شكوى ضدّ القرار لدى إدارة مختصّة و/أو سلطة قضائيّة.

57. تُعنى الفقرة الفرعيّة السادسة بمسألة عدم كشف الهوية. يستند هذا على السوابق القضائيّة للمحكمة وعلى اتفاقية بودابست وسواها من صكوك لجنة الوزراء. ونظرت المحكمة في مسألة سرّيّة اتصالات الانترنت في قضية تتعلّق بفشل دولة عضو بمجلس أوروبا في إجبار موفّر خدمة على كشف هويّة شخص وضع إشهاراً مُخلاً متعلّقاً بقاصر على موقع لقاءات بالانترنت. وقد نصّت المحكمة على أنّه، رغم كون حريّة التعبير وسرّيّة الاتصالات من الاعتبارات الأوليّة وأنّ مستخدمي الاتصالات السلكيّة واللاسلكيّة وخدمات الانترنت يجب أن يتوفّروا على ضمانات احترام الخصوصية بالنسبة لهم هم أنفسهم، فإنّ مثل تلك الضمانات لا يمكن أن تكون مطلقة ويجب أن ترسخ، في بعض المناسبات، لضرورات أخرى مشروعة مثل منع الفوضى أو الجريمة أو حماية حقوق الآخرين وحريّاتهم. وعلى الدولة واجب إيجابيّ بتوفير إطار يلائم ما بين تلك المصالح المتنازعة.⁵⁰

58. لا تجرّم اتفاقية بودابست استخدام تكنولوجيا الحاسوب لأغراض الاتّصالات المجهولة الهوية. فوفقاً لتقريرها التوضيحيّ، "تعديل بيانات التنقّل بهدف تسهيل الاتصالات المجهولة الهوية (كأنشطة النظم المجهولة الهوية لإعادة الإرسال) أو تعديل بيانات بغاية الاتصالات المؤمّنة (التشفير، على سبيل المثال)، يجب اعتبارها، مبدئيّاً، حماية مشروعة للخصوصيّة؛ واعتبارها، بالتالي، قد أُجريت عن حقّ. إلا أنّ الأطراف [في اتفاقية بودابست] ربّما تودّ تجريم بعض

⁴⁵ نفس المصدر CM/Rec (2011)7، الفقرة 91.

⁴⁶ نفس المصدر CM/Rec(2012)4، الفصل 2/10.

⁴⁷ نفس المصدر CM/Rec (2011)7، الفقرة 18 والفقرتان 30 و31.

⁴⁸ نفس المصدر CM/Rec (2011)7، الفقرة 7، المسافة البادئة 2.

⁴⁹ انظر إعادة وقف تفعيل المحتوى ونزعه: المبادئ والممارسات التوجيهيّة للشركات والمستخدمين، تأليف إريكا نيولاند، كارولين نولان، سينتيا وونغ وجيليان يورك. موجود على:

http://cyber.law.harvard.edu/sites/cyber.law.harvard.edu/files/Final_Report_on_Account_Deactivation_and_Content_Removal.pdf

⁵⁰ ك. و. ضدّ فنلندا رقم 02/2872، الفقرة 49.

الانتهاكات المتعلقة بالاتصالات المجهولة الهوية، على سبيل المثال: حيث تُغَيَّر معلومات رأس الحزمة إخفاءً لهويّة الجاني عند ارتكاب جريمة.⁵¹

59. أكدت لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا مبدأ الهوية المجهولة في إعلانها حول حرّية الاتصالات على الإنترنت.⁵² فوفقاً لذلك، ومن أجل ضمان الحماية ضدّ المراقبة على الإنترنت وتعزيز حرّية التعبير، ينبغي للدول الأعضاء بمجلس أوروبا احترام رغبة مستخدمي الإنترنت في عدم الكشف عن هويّتهم. غير أنّ احترام سرّيّة الهوية لا يمنع الدول من اتّخاذ تدابير لتعقّب الأشخاص المسؤولين عن أعمال إجرامية، طبقاً للقانون الوطني والاتفاقيّة الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) وغيرها من الاتفاقات الدولية في مجالي العدالة والشرطة.

التجمّع وتكوين الجمعيات والمشاركة

60. الحقّ في حرّية التجمّع وتكوين الجمعيات مكفول بالمادّة 11 من الاتفاقيّة الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). ويتّصل كذلك بالمبادئ التي وضعتها المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان بشأن حماية الخطاب السياسي، خصوصاً وأنّ النطاق ضيق تحت المادّة 10 في الفقرة 2 من الاتفاقيّة الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) لتقييد الخطاب السياسي أو مناقشة مسائل من الصالح العام.⁵³

61. للمستخدم الحقّ في التجمّع السلمي وتكوين الجمعيات مع الآخرين باستخدام الإنترنت. وهذا يشمل تشكيل مجموعات مجتمعيّة والانضمام إليها والحشد لها والمشاركة فيها وفي الجمعيات، وكذلك في النقابات باستخدام أدوات معتمدة على الإنترنت. كما يشمل ذلك مثلاً التوقيع على عريضة للمشاركة في حملة أو أشكال أخرى من العمل المدني. ينبغي أن تكون للمستخدم حرّية اختيار أدوات ممارسة الحقوق كمواقع الإنترنت أو تطبيقات أو خدمات سوى ذلك.

62. ينطبق الحقّ في الاحتجاج بالتساوي على الربط بالإنترنت أو حاجه. وتندرج الاعتراضات ذات النتائج على عموم الناس، مثل عرقلة أو منع الوصول إلى المواضيع ضمن نطاق ممارسة حرّية التجمّع وفقاً للمادّة 11 من الاتفاقيّة الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). سوى أنّ الأمر قد لا يكون كذلك دائماً، عندما تؤدّي عمليّة كهذه إلى عرقلة خدمات الإنترنت، مثل الوصول المرخص إلى موقع خاصّ أو فضاء مقبّد على الإنترنت أو معالجة محتوى رقمي بدون ترخيص. وختاماً، من المهمّ تنبيه المستخدم إلى أنّ حرّية الاحتجاج على الإنترنت ونتائجه، ممّا يؤدّي إلى عرقلة، قد لا يمكن القبول بها إلى حدّ بعيد.

63. لقد صار الإنترنت بالنسبة للمواطنين أداة للمساهمة بنشاط في بناء تدعيم المجتمعات الديمقراطيّة. وقد أوصت لجنة الوزراء بأن على دولها الأعضاء تطوير استراتيجيات وتنفيذها من أجل الديمقراطية الإلكترونيّة، المشاركة الإلكترونيّة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار عمليّات ومناقشات ديمقراطيّة، سواء في العلاقات بين السلطات العموميّة والمجتمع المدني أو في تقديم الخدمات العموميّة.⁵⁴

⁵¹ اتفاقيّة بودابست بشأن الجريمة الإلكترونيّة، المادّة 2، التقرير التوضيحي، الفقرة 62.

⁵² انظر انظر الإعلان بشأن حرّية الاتصال على الإنترنت [Declaration on Freedom of Communication on the Internet](#)

المبدأ 7.

⁵³ وينغروف ضدّ المملكة المتّحدة، 25 نوفمبر / تشرين الثاني 1996، الفقرة 58، التقارير 1996 الفصل 5.

⁵⁴ انظر الهامش 9 أعلاه، [CM/Rec\(2007\)16](#) الملحق، القسم 1.

64. هذا يشمل أيضا حرية المشاركة في نقاشات السياسة العمومية المحلية والوطنية والعالمية، وفي المبادرات التشريعية علاوة على الاقتراح في عمليات اتخاذ القرار، بما في ذلك حق التوقيع على العرائض عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات متى توفرت. يستند هذا إلى توصية لجنة الوزراء لتشجيع استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الآلية من قبل المواطنين (بما في ذلك منتديات الانترنت، والمدونات، والأحاديث السياسية والمراسلات الفورية وأشكال أخرى من التواصل بين مواطن ومواطن) للدخول في مداوالات ديمقراطية، نشاطات وحملات إلكترونية، لعرض تخوفاتهم وأفكارهم ومبادراتهم، وللتحاور والتداول مع المسؤولين والحكومة وللتدقيق مع المسؤولين والساسة في مسائل الصالح العام.

الخصوصية وحماية البيانات

65. حق الأسرة في الاحترام والخصوصية مكفول في المادة 8 من الاتفاقية الأوروبية حول حقوق الإنسان (ECHR). هذا الحق مشروح بإفاضة في السوابق القضائية للمحكمة وتكملها الاتفاقية 108 لمجلس أوروبا وتعززها.

66. إن الخصوصية مفهوم غير قابل للتحديد الشمولي. شددت المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان على أن المادة تغطي نطاقا واسعا من المصالح، أي الحياة الخاصة والعائلية، البيت، المراسلات وضمنها البريد الإلكتروني، الاتصالات الهاتفية⁵⁵ والبريد الإلكتروني في أماكن العمل. وتتعلق الخصوصية بحق الأشخاص في صون صورتهم⁵⁶، مثلا بواسطة الصور الفوتوغرافية وأشرطة الفيديو. تخص كذلك هوية الشخص وتطوره الذاتي، وكذلك الحق في تطوير علاقات مع سواه من البشر. كما أن الأنشطة المرتبطة بالمهنة أو بالأعمال مشمولة أيضا.⁵⁷

67. إن عددا من أنشطة المستخدمين سوف يتضمن شكلا من المعالجة الآلية للبيانات الشخصية؛ وتشمل الأمثلة استخدام محرّكات البحث، البريد الإلكتروني، الرسائل الفورية، وبروتوكولات على الانترنت، شبكات التواصل الاجتماعي ومحرّكات البحث وكذلك خدمات تخزين البيانات. تغطي الاتفاقية 108 جميع العمليات الجارية على الانترنت، من قبيل تجميع البيانات الشخصية وتخزينها ومعالجتها ومحوها واستعادتها وتوزيعها.⁵⁸

68. هناك مبادئ وقواعد ينبغي احترامها من طرف السلطات العمومية والشركات الخصوصية العاملة في معالجة البيانات الشخصية. ومن الضروري أن يدرك المستخدم ويفهم لماذا وكيف تعالج بياناته الشخصية وما إذا كان ممكنا اتخاذ إجراء بهذا الصدد، على سبيل المثال المطالبة بتصحيح أو محو البيانات. فوفقا للاتفاقية 108، يجب الحصول على البيانات ومعالجتها بإنصاف وشرعية، وتخزينها لأغراض محددة ومشروعة. لا بد أن تكون مناسبة، ذات صلة وغير مفرطة بالنظر إلى الغرض الذي خُزنت لأجله، وتكون دقيقة ويتم تحديثها، عند الإقتضاء. كما تُحفظ بشكل يسمح بتحديد هوية الشخص الذي تجري معالجة بياناته الشخصية ويكون ذلك لأجل لا يتجاوز المدة التي يقتضيها الغرض الذي خُزنت لأجله تلك البيانات.⁵⁹

⁵⁵ كلاس وآخرون ألمانيا رقم 5029/71 الفقرة 41 .

⁵⁶ فون هانوفر ضد ألمانيا (رقم 2) الرقمان 40660/08 و 60641/08 الفقرات من 108 إلى 113. سيكا ضد إيطاليا رقم 50774/99 الفقرة

29.

⁵⁷ روتارو ضد رومانيا (رقم 28341/95)؛ ب.غ و ج. ه. ضد المملكة المتحدة رقم (no. 44787/98) ؛ بيك ضد المملكة المتحدة رقم

(44647/98)؛ بيرري ضد المملكة المتحدة رقم (63737/00)؛ أمان ضد سويسرا رقم (27798/95).

⁵⁸ انظر الاتفاقية 108، المادة 2.

⁵⁹ اتفاقية من أجل حماية الأفراد في ما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات الشخصية (ETS No.108).

69. لقد تمّ التشديد على مبدأين محدّدين في معالجة البيانات الشخصية: شرعية المعالجة وموافقة المستخدم. ويجب إبلاغ المستخدم بأنّ البيانات لا يمكن معالجتها إلا إذا نصّ القانون على ذلك ومتى وافق هو علي الأمر، وذلك مثلا بموافقة على أحكام وشروط استعمال إحدى خدمات الانترنت.

70. إنّ موافقة شخص موافقة حرّة، محدّدة، عن علم وصريحة (لا لبس فيها) بمعالجة بياناته الشخصية على الانترنت موجودة قيد المناقشة حاليا لضمّها إلى الاتفاقية 108.⁶⁰ فقد أُشير إلى الموافقة عن علم ودراية في التوصية CM/Rec(2012)4 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن حماية حقوق الإنسان بخصوص شبكات التواصل الاجتماعي. وينبغي على الخصوص أن تأخذ شبكات التواصل الاجتماعي موافقة مستخدميها عن علم ودراية قبل نشر بياناتهم الشخصية أو اقتسامها مع فئات أخرى من الناس أو الشركات أو تُستخدم بطرق أخرى غير تلك الضرورية للغرض المحدّد الذي جُمعت له في الأصل. لأجل تأمين موافقة المستخدمين، ينبغي أن يكون بإمكان المستخدمين "اختيار المشاركة" في وصول أوسع إلى بياناتهم الشخصية من قبل أطراف أخرى (مثلا، عندما يتمّ توظيف تطبيقات طرف آخر على شبكة التواصل الاجتماعي). وبنفس المقام، ينبغي أن يكون بمقدور المستخدمين سحب موافقتهم.

71. تجدر الإشارة إلى التوصية CM/Rec(2010)13 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول حماية الأفراد بشأن تقنيات المعالجة الآلية للبيانات الشخصية في سياق التشخيص. ويُفهم ذلك على أنه من تقنيات المعالجة الآلية القائمة على تطبيق تشخيص على فرد من أجل اتخاذ قرارات بشأنه أو لأغراض تحليل أو توقّع تفضيلاته أو تصرفاته أو مواقفه. كمثال، يمكن أن تُجمع البيانات الشخصية لمستخدمي الانترنت وتُعالج في إطار تفاعله مع موقع انترنت أو إحدى التطبيقات أو في سياق نشاطات التصفح على الانترنت طوال الوقت وعبر مختلف مواقع الانترنت (مثلا لذلك، بتجميع معلومات حول ما تمّت زيارته من صفحات ومحتويات، أوقات الزيارة، عمادًا بحث، على أي شيء نُقر). إنّ "سجلات التتبع" هي إحدى الوسائل المستعملة لتتبع نشاطات التصفح لدى المستخدم؛ يتمّ ذلك بتخزين معلومات على جهاز للمستخدم ثم استعادتها لاحقا. وتقصّد التوصية إلى إقامة حقّ مستخدمي الانترنت في الموافقة على استخدام البيانات الشخصية لأغراض التشخيص وحقّهم في سحب تلك الموافقة.⁶¹

72. لقد أُشير إلى حقّ مستخدمي الانترنت في المعلومات، في ما يتعلّق بمعالجة بياناتهم الشخصية، في صكوك مختلفة من صكوك مجلس أوروبا. فالاتفاقية 108 تنصّ على أنّ الشخص موضوع البيانات يجب أن يتمكّن من إثبات وجود معالجة لبياناته الشخصية من طرف أيّ شخص طبيعي أو اعتباري، وعلى الهدف الأساسي للمعالجة وكذلك هوية ومقرّ الإقامة الاعتيادية أو المقرّ التجاري للكيان المُعالج وللحصول كذلك، وفي فترات معقولة، على تأكيد عمّا إذا كانت البيانات الشخصية الخاصة به قد جمعت وأيضا تبليغه هذا النوع من البيانات في صيغة يمكن فهمها.⁶²

73. أُشير كذلك إلى المعلومات الموجهة إلى المستخدم في التوصية CM/Rec(2012)4 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول حماية حقوق الإنسان في ما يتعلّق بخدمات شبكات التواصل الاجتماعي. ينبغي إعلام مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي على الانترنت بشكل واضح ومفهوم بأيّ تغيير يجري على أحكام وشروط الاستعمال للمقرّ. ويشمل هذا أيضا عمليات أخرى مثل وضع تطبيقات طرف آخر مما يتضمّن خطرا على خصوصية المستخدم. كما يشمل القانون القابل للتطبيق في أداء خدمات شبكات التواصل الاجتماعي وما يتعلّق بذلك من معالجة بياناتهم الشخصية، وكذلك عواقب

⁶⁰ اللجنة الاستشارية لاتفاقية حماية الأفراد في ما يتعلّق بالمعالجة الآلية للبيانات الشخصية (ETS No.108) قد صاغت عددا من المقترحات لتحديث هذه الاتفاقية (T-PD(2012)4Rev3 en). ويركز أحد المقترحات على موافقة الشخص المعالجة لبياناته كشرط مسبق لمثل تلك المعالجة "ينبغي أن يؤمّن كل طرف بأنه يمكن القيام بمعالجة البيانات على أساس موافقة الشخص موضوع البيانات، موافقة تكون حرّة وخصوصية وقائمة عن علم ودراية و[صريحة ولا لبس فيها] أو على أساس مشروع أقرّه القانون.

⁶¹ التوصية CM/Rec(2010)13 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن حماية حقوق الإنسان في ما يتعلّق بالمعالجة الآلية للبيانات الشخصية في سياق تشخيص الهوية القسم 5.
⁶² الاتفاقية 108، المادة 8.

الوصول المفتوح (زمانياً ومكانياً) على تشخيص هويتهم واتصالاتهم، خاصة شرح الفروق بين الاتصالات العمومية والخصوصية وعواقب جعل المعلومات في متناول العموم، بما في ذلك الوصول اللامحدود من قبل أطراف أخرى إلى البيانات وتجميعها. ويشمل الحاجة إلى الحصول على الموافقة المسبقة من الآخرين قبل نشر بياناتهم الشخصية وضمنها المحتويات السمعية البصرية، في الحالات التي يكون لديهم فيها وصول موسع يتعدى الاتصالات المختارة شخصياً. وينبغي أيضاً أن يُعطى مستخدمو الإنترنت معلومات محددة بخصوص المنطق الذي يسوس معالجة البيانات الشخصية والمستهمل في تشخيص هويته.

74. ينبغي أن يكون بمقدور مستخدمي الإنترنت ممارسة الرقابة على بياناتهم الشخصية كما بلورت ذلك الاتفاقية 108، وخاصة حقهم في الحصول على تصحيح أو محو البيانات التي عولجت بخلاف القانون وكذلك حقهم في المراجعة إذا لم يُستجَب لطلب تأكيد أو، كما قد يطرأ، اتصال أو تصحيح أو محو كما تمت الإشارة إلى ذلك أعلاه.⁶³

75. إنَّ التوصية [CM/Rec\(2012\)3](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء، بخصوص حماية الإنسان في ما يتعلّق بمحرّكات البحث، تشير إلى عدد من التدابير الممكن أن يتّخذها الموقّرون لحماية الخصوصية لمستخدمي خدماتهم. وهذا يشمل حماية البيانات الشخصية ضدّ الوصول المُعادي من قبل أطراف أخرى وكذلك نظم الإخطار بخرق البيانات. وينبغي أن تتضمنّ التدابير أيضاً التفسير "نهاية إلى نهاية" للاتّصالات بين المستخدم وموقّر محرّك البحث. لا يمكن أن يتمّ الارتباط المتقاطع للبيانات الواردة من منصات/خدمات مختلفة والتابعة لموقّر محرّك بحث إلا إذا توقّرت موافقة، لا لئس فيها، من المستخدم لأجل تلك الخدمة بالذات. وينبغي أن يكون بإمكان المستخدمين الوصول إلى بياناتهم وتصحيحها وحذف تلك التي جُمعت أثناء استخدامهم تلك الخدمة، بما في ذلك أيّ تشخيص تمّ إنشاؤه، لأغراض التسويق المباشر على سبيل المثال.⁶⁴

76. ينبغي أيضاً أن تساعد شبكات التواصل الاجتماعيّ المستخدمين في إدارة بياناتهم وحمايتهم، وذلك على الخصوص عبر:

إعدادات الخصوصية الافتراضية الصديقة، لحصر الوصول في جهات اتصال محدّدة الهوية ووقع عليها اختيار المستخدم. ويشمل هذا تعديلات على إعدادات خصوصيتهم وعلى اختيار درجة الوصول المفتوح للعموم إلى بياناتهم؛

حماية معزّزة للبيانات الحساسة، مثل بيانات القياس الحيويّ أو الوصول بالتعرف على الوجه التي لا ينبغي تفعيلها بشكل افتراضيّ؛

حماية البيانات من الوصول غير القانونيّ إلى بيانات المستخدمين الشخصية، من قبل أطراف أخرى، بما في ذلك تشفير نهاية إلى نهاية للاتّصالات بين المستخدم وشبكة التواصل الاجتماعيّ. ينبغي إعلام المستخدمين عن أيّ اختراق لأمن بياناتهم الشخصية حتّى يستطيعوا اتّخاذ تدابير احترازية كتنغير كلمات السرّ وأن يتنبّهوا في معاملاتهم الماليّة (مثلاً، عندما تكون تفاصيل بطاقة البنك أو الائتمان في حيازة شبكات التواصل الاجتماعيّ)؛

الخصوصية على المقاس، ذلك يعني أنّ التعامل مع حماية البيانات يقتضي في مرحلة تصميم خدماتهم أو منتوجاتهم والمواظبة على تقييم ما يعقّب تغيير الخدمات القائمة من أثر على الخصوصية؛

⁶³ انظر الهامش 60 أعلاه، المادة 8

⁶⁴ انظر [CM/Rec\(2012\)3](#)، وبالخصوص الملحق، الجزء 3.

الحماية لغير مستخدمي شبكات التواصل الاجتماعي، وذلك من خلال كبح جميع بياناتهم الشخصية ومعالجتها. على سبيل المثال، عناوين البريد الإلكتروني وبيانات القياس الحيوي. ينبغي توعية المستخدمين بالواجبات الواقعة على عاتقهم تجاه غيرهم من الأفراد وتوعيتهم، على الخصوص، بأن نشر البيانات الشخصية العائدة إلى أناس آخرين ينبغي أن يحترم حقوق أولئك الأشخاص.⁶⁵

77. قبل إغلاق حساب مستخدم شبكة تواصل اجتماعي، ينبغي أن يمكنه نقل بياناته بسهولة وحرية إلى خدمة أو أداة أخرى، وذلك في صيغة ممكنة الاستعمال. وابتداء من الاقفال، ينبغي أن تدمر بصفة نهائية جميع البيانات، التي كونها المستخدم وتلك المجمعّة بشأنه، من التخزين على وسيلة إعلام شبكة التواصل الاجتماعي. علاوة على ذلك، ينبغي أن يمكن لمستخدمي الانترنت الاختيار، عن علم ودراية، في ما يخص هويتهم على الانترنت، بما في ذلك استعمال اسم مستعار. في حال احتياج شبكة التواصل الاجتماعي إلى هوية التسجيل الحقيقية، فإنّ نشر تلك الهوية ينبغي أن يكون اختياريًا بالنسبة للمستخدمين. وهذا لا يمنع سلطات تنفيذ القانون من الوصول إلى هوية المستخدم الحقيقية عند الضرورة وهي محطّ الوقاية القانونية المناسبة التي تضمن احترام الحقوق والحرّيات الأساسية.

78. في سياق التشخيص، يجب أن يمكن للمستخدم الاعتراض على استخدام بياناته الشخصية لأغراض تشخيص الهوية والاعتراض على قرار اتّخذ على أساس التشخيص وحده، ممّا له آثار قانونية بشأنه تؤذيه، إلا إذا كان ذلك بأمر من القانون الذي يضع تدابير لحماية مصالح المستخدمين المشروعة. وذلك خاصّة عبر السماح له بتقديم وجهة نظره إلا إذا كان القرار قد اتّخذ أثناء تنفيذ عقد وقد نصّ على أنّ التدابير قائمة من أجل حماية مصالح المستخدم المشروعة.⁶⁶

79. ليست حقوق مستخدم الانترنت مطلقة، ومن ثمة الإشارة إلى كلمة "عموما" في الفقرة الفرعية الثالثة. يُسمح بالاستثناءات عندما ينصّ عليها القانون وهي تتمثل إجراء ضروريًا في مجتمع ديمقراطي في مصلحة: (أ) حماية أمن الدولة، السلامة العامة، المصالح الماليّة للدولة أو قمع المخالفات الجنائيّة؛ و(ب) حماية الشخص موضوع البيانات أو حقوق الغير وحرّياتهم. ويجوز أن يضع القانون تقييدا لممارسة الحقوق المنصوص عليها في ما يتعلّق بالملقّات الآليّة للبيانات الشخصية المستعملة لأغراض الاحصائيات أو البحث العلميّ وذلك عندما لا يوجد، بشكل واضح، أيّ خطر انتهاك لخصوصيّة الأشخاص موضوع البيانات.⁶⁷

80. يتعلّق الاعتراض بالتنصّت أو رصد أو مراقبة محتويات الاتّصالات، بحماية محتوى البيانات عبر الوصول إلى نظام الحاسوب أو استخدامه، أو، بشكل غير مباشر، عبر اللجوء إلى التنصّت الإلكترونيّ أو أجهزة التسجيل. كما ينطوي الاعتراض على التسجيلات.⁶⁸ الحقّ في احترام سرّيّة المراسلات والاتّصالات مكفول بالمادّة 8 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) التي ما انفكّت المحكمة تؤلّوها. يشمل مفهوم المراسلة البريد والاتّصالات السلكيّة واللاسلكيّة⁶⁹ وكذلك البريد الإلكترونيّ المُرسَل في إطار العمل.⁷⁰ من المتوقّع أن ينطوي تفسير هذا المفهوم على مواكبة تطوّرات التكنولوجيا التي قد تأتي بأشكال أخرى من الاتّصالات على الانترنت، كالرسائل الإلكترونيّة (على نطاق أوسع)، الرسائل الفوريّة أو سواها في نطاق حماية المادّة 8.

⁶⁵ نفس المصدر.

⁶⁶ التوصية [CM/Rec\(2010\)13](#) من لجنة الوزراء إلى الدول بشأن حماية حقوق الإنسان في ما يتعلّق بالمعالجة الآليّة للبيانات الشخصية في سياق

التشخيص، القسم 5.

⁶⁷ الاتفاقية 108، المادّة 9.

⁶⁸ انظر التقرير التوضيحيّ عن اتفاقية بودابست الفقرة 53.

⁶⁹ "الجمعية من أجل الاندماج الأوروبيّ وحقوق الإنسان" وإكميدز هيف ضدّ بلغاريا رقم 62540/00 الفقرة 64؛ كلاس وآخرون ضدّ ألمانيا رقم

5029/71؛ مالون ضدّ المملكة المتّحدة، رقم 8691/79 وفيبير وسافيا ضدّ ألمانيا رقم 54934/00.

⁷⁰ انظر كورلاند المملكة المتّحدة، رقم 61617/00.

81. لقد أوردت أسفله بعض من المبادئ العامة المؤكدة في السوابق القضائية للمحكمة بخصوص اعتراض الاتصالات ومراقبتها في قضايا غير متعلّقة بالانترنت وقضايا تنطوي على تدخّلات من قبل سلطات الدولة. تقدّم هذه المبادئ توجيهها عامًا ومرجعيةً لتطبيق محتمل على اتصالات الانترنت مستقبلاً.

82. اعتراض المراسلات والاتصالات تدخّل في الحقّ في الخصوصية وتخضع لشروط الفقرة 2 من المادة 8 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). إنّ وجود تشريعات تسمح بمراقبة الاتصالات السلكية واللاسلكية، هذا الوجود في حدّ ذاته يمكن اعتباره مساساً بالحقّ في الخصوصية. إنّ قانوناً يقرّ نظام رقابة، يُحتمل أن تتعرّض في ظلّه رسائل واتصالات جميع الأشخاص في البلد المعنيّ للمراقبة، يمسّ مباشرةً بجميع من يستخدم أو من يُفترض أن يستخدم خدمات البريد أو الاتصالات السلكية واللاسلكية في البلد. لذلك قبلت المحكمة بأن يمكن لفرد، تحت شروط معيّنة، أن يتطلّم من كونه ضحية انتهاك جزاء الوجود الخفيف لتدابير سرّية أو تشريعات تسمح بذلك، دون الإعلان بأنّ تلك التدابير قد طبّقت عليه فعلياً.⁷¹

83. ينبغي أن تكون للاعتراض قاعدة في القانون في مجتمع ديمقراطيّ في مصلحة أمن الوطن، السلامة العموميّة أو الرفاه الاقتصاديّ للبلد، للوقاية من الفوضى أو الإجرام، لحماية الصحة أو لحماية حقوق الغير وحرّياتهم كما استبقت ذلك المادة 8 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). وقد بلورت المحكمة المبادئ العامة التالية، مع إشارة خاصة إلى المقترضات التي ينبغي أن يمثل لها القانون الذي يوفّر الغطاء لتدابير مراقبة المراسلات والاتصالات من طرف السلطات العموميّة.

الاستباق : يجب أن يكون القانون في متناول الشخص المعنيّ الذي ينبغي أن يتمكّن من استباق عواقب انطباقه عليه. يجب كذلك أن يكون القانون مصاغاً بما يكفي من الوضوح والدقّة لمنح المواطنين علامات مناسبة عن الشروط والملايسات التي تكون فيها السلطة مخوّلة أن تلجأ إلى هذا المساس، السريّ والمفترض فيه الخطر، بالحقّ في احترام الحياة الخاصة.⁷²

حدّ أدنى من الضمانات لممارسة السريّة من طرف السلطات العموميّة: ينبغي أن يكون القانون قد فصلّ قواعد في : (1) طبيعة المخالفات التي يمكن أن ينتج عنها أمر بالاعتراض؛ (2) تحديد فئات الأشخاص الذين يحتمل أن تراقب اتصالاتهم؛ (3) حدّ أمد تلك المراقبة؛ (4) الإجراءات الواجب اتّباعه في الفحص، استخدام وتخزين البيانات المحصّل عليها؛ و(4) الاحتياطات الواجب اتّخاذها عند إيصال البيانات إلى أطراف أخرى؛ وقد، أو يجب أن، تُمحيّ الملايسات التي حُصل فيها على البيانات وتدمّر التسجيلات.⁷³

⁷¹ كلاس وآخرون ضدّ ألمانيا رقم 5029/71 الفقرات من 30 إلى 38؛ مالون ضدّ المملكة المتّحدة، رقم 8691/79 الفقرة 64 وفيبيير وسافيا ضدّ ألمانيا رقم 54934/00 الفقرتان 78 و79؛ "الجمعية من أجل الاندماج الأوروبي وحقوق الإنسان" وإكميدز هيف ضدّ بلغاريا رقم 62540/00 الفقرة 58 والفقرتان 69 و70.

⁷² مالون ضدّ المملكة المتّحدة رقم 8691/79 الفقرة 67؛ فالونزويلا كونتريراس ضدّ إسبانيا، حكم يوم 30 يوليو/ تمّوز 1998، التقارير 1998 الفصل 5، الصفحة 1925 الفقرة 46 (3)؛ وخان ضدّ المملكة المتّحدة رقم 35394/97 الفقرة 26؛ "الجمعية من أجل الاندماج الأوروبي وحقوق الإنسان" وإكميدز هيف ضدّ بلغاريا، رقم 62540/00، الفقرة 71.

⁷³ انظر كروسلين ضدّ فرنسا، رقم 11801/85 الفقرة 33، هوفينغ ضدّ فرنسا رقم 11105/84 الفقرة 84؛ أمان ضدّ سوسرا رقم 27798/95 الفقرة 56؛ وفيبيير وسافيا ضدّ ألمانيا رقم 54934/00 الفقرة 93؛ "الجمعية من أجل الاندماج الأوروبي وحقوق الإنسان" وإكميدز هيف ضدّ بلغاريا رقم 62540/00 الفقرة 76.

الإشراف والمراجعة من قبل السلطات ذات الصلاحيات: تطالب المحكمة بوجود ضمانات مناسبة وفعالة ضد الانتهاكات.⁷⁴

84. رأت السوابق القضائية للمحكمة بخصوص الحياة الخاصة في أماكن العمل أنّ المكالمات الهاتفية التي يقوم بها موظف في مقرات الشركة مشمولة بمفاهيم الخصوصية والمراسلات. ينبغي أن تُحمى، تحت المادة 8 من الاتفاقية الأوروبية حول حقوق الإنسان (ECHR)، الرسائل الإلكترونية المرسلة من العمل وكذلك المعلومات المستقاة من مراقبة الاستخدام الشخصي للإنترنت. وفي غياب الإنذار بإمكانية تعرّضها للمراقبة، فإنّ للموظف تطلّعات معقولة بأن تُحترم خصوصيته في ما يتعلّق بالمكالمات الهاتفية والبريد الإلكتروني واستخدام الإنترنت في مكان العمل.⁷⁵ يمكن مساعدة المستخدم من طرف سلطات حماية البيانات أو سلطات أخرى ذات الصلاحيات في الدول الأعضاء.

85. إنّ سلطات حماية البيانات، وهي موجودة في غالبية ساحقة من الدول الأعضاء، تلعب دوراً هاماً في التحقيق، في التدخّل والتوعية أو، بشكل آخر، الانتصاف بشأن الانتهاكات في معالجة البيانات الشخصية. هذا، بالرغم من الدور الأولي للدولة في ضمان حماية البيانات الشخصية ضمن النطاق الأوسع لواجباتها في السهر على الحقّ في الحياة الخاصة والعائلية.

التربية والتعليم

86. نُصّ على الحقّ في التربية في المادة 2 من البروتوكول 1 للاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). إنّ التوصية CM/Rec(2007)16 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء، حول التدابير لتشجيع قيمة الخدمة العمومية للإنترنت، تشجّع على إنشاء محتوى تربوي، ثقافي وعلمي في صيغة رقمية وعلى معالجته والوصول إليه. وذلك حتى تضمن بأنّ جميع الثقافات يُمكنها التعبير عن نفسها وبوسعها الوصول إلى الإنترنت بجميع اللغات، بما فيها اللغات الأصلية.⁷⁶ وينبغي أن يتمكّن مستخدمو الإنترنت من الوصول بحريّة، على الإنترنت،⁷⁷ إلى الأبحاث العلمية والثقافية الممولة من المال العام. إنّ الوصول إلى موادّ التراث الرقمي، الواقعة في المجال العمومي، ينبغي أن يكون أيضاً في المتناول بحريّة، ضمن تضييقات معقولة. الشروط على الوصول إلى المعرفة مسموح بها في حالات محدّدة لمجازاة ذوي الحقوق على عملهم، في حدود المسموح به من الاستثناءات على حماية الملكية الفكرية.

87. ينبغي أن يمكن لمستخدمي الإنترنت اكتساب أساسيات من المعلومات والتربية والمعرفة والمهارات من أجل ممارسة حقوقهم الإنسانية وحرّياتهم الأساسية على الإنترنت. وهذا يتطابق مع معايير لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا التي تشجّع التعليم عبر الحاسوب كشرط أساسي للوصول إلى المعلومات وممارسة الحقوق الثقافية والحقّ في التربية بواسطة تكنولوجيات المعلومات والاتصالات.⁷⁸

⁷⁴ نفس المرجع رقم 62540/00 الفقرة 77.

⁷⁵ كويلاند ضد المملكة المتحدة، رقم 62617/00 الصفحة 41.

⁷⁶ نظر أيضاً الهامش 8 أعلاه، القسم 4.

⁷⁷ نفس المصدر.

⁷⁸ إعلان لجنة الوزراء لحقوق الإنسان وسيادة القانون في مجتمع المعلومات، CM(2005)56 final صيغة نهائية 13 مايو/أيار 2005.

88. إن برامج ومبادرات التعليم على الإنترنت تمكّن مستخدمي الإنترنت من التحليل النقدي لمدى صحّة وموثوقية محتويات الإنترنت. وقد أوصت لجنة الوزراء بأن على الدول الأعضاء بمجلس أوروبا تيسير الوصول إلى أجهزة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتشجيع التربية لتمكين الجميع، والأطفال بالخصوص، من اكتساب المهارات اللازمة للعمل مع نطاق عريض من تكنولوجيات المعلومات والاتصالات وكذلك الوصول الناقد إلى المعلومات ذات جودة، وعلى الخصوص، تلك التي قد تضرّ بهم.⁷⁹

الأطفال والشباب

89. يحقّ للأطفال والشباب أن يعبروا عن وجهات نظرهم والمشاركة في المجتمع كما في القرارات التي تمسّهم، بواسطة الإنترنت أو سواء من تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. ويرتكز هذا على معايير لجنة الوزراء التي تنصّ على أنّ جميع الأطفال والشباب دون سنّ 18 ينبغي أن يكون لديهم الحقّ والوسائل والفضاء والفرصة، وعند الضرورة، الدعم للتعبير بحريّة عن وجهات نظرهم وأن يُستمع إليهم من أجل المساهمة في اتخاذ القرار بشأن أمور تمسّهم؛ وكذلك لإعطاء وجهات نظرهم ما تستحقّه من وزن حسب سنّهم ونضجهم وإدراكهم. وينطبق حقّ الطفل والشباب في المشاركة تمام الانطباق على مجال الإنترنت من دون أيّ تمييز على أيّ أساس كان كالعرق أو الانتماء أو اللون أو الجنس أو اللغة أو الدين أو السياسة أو الاختلاف في الرأي، أو الأصول الوطنيّة أو الاجتماعيّة أو الملكيّة أو الاعاقة أو الولادة أو الميول الجنسيّ أو أيّة صفة أخرى.⁸⁰

90. ينبغي أن تُوفّر للأطفال والشباب المعلومات المناسبة لسنّهم وظروفهم، بما في ذلك عبر شبكات التواصل الاجتماعيّ والإعلام، حول الفرص المتاحة لهم لممارسة حقوقهم. وينبغي أن يكونوا على علم تامّ بنطاق مشاركتهم، بما في ذلك حدود ارتباطهم والنتائج الحاليّة والمرتقبة من مشاركتهم والكيفيّة التي اعتبرت بها وجهات نظرهم في نهاية المطاف.⁸¹ ومتى اعتبروا أنّ حقّهم في المشاركة قد انتهك، فينبغي أن تتوفّر لهم سبل الجبر التعويضيّ والانتصاف مثل وسائل هيّنة على الطفل لتقديم الشكوى والإجراءات القضائيّة والإداريّة، وضمنها المساعدة والدعم على استخدامها.⁸²

91. ينبغي أن يُمكن للأطفال والشباب استخدام الإنترنت بأمان ومع الاحترام اللازم لخصوصيّتهم. ينبغي أن يتلقّوا التدريب والمعلومات من المعلمين والمربيين والوالدين. ويُفهم تعليمهم وإعلامهم على أنّه يعني استعمال الكفاءة في استخدام الأدوات التي توفّر الوصول إلى المعلومات وتطوير الحسّ النقديّ للمحتويات واكتساب مهارات الاتّصال دعماً لحسن المواطنة والإبداع. هذا، علاوة على مبادرات التدريب لفائدة الأطفال ومدربيهم، من أجل استخدام تكنولوجيات الإنترنت والمعلومات والاتصال بشكل إيجابيّ وبمسؤوليّة.⁸³

79 نفس المصدر.

80 التوصية [CM/Rec\(2012\)2](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن مشاركة الأطفال والشباب دون سنّ 18 سنة.

81 نفس المصدر.

82 انظر التوصية [CM Rec\(2011\)12](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن حقوق الأطفال والخدمات الاجتماعيّة الصديقة للأطفال والأسر، دليل مجلس أوروبا حول العدالة الصديقة للطفل.

83 التوصية [Rec\(2006\)12](#) من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء حول تمكين الأطفال في البيئة الجديدة للمعلومات والاتصالات.

92. لقد كان حقّ الأطفال في الخصوصية موضع دراسة في قضايا عرضت على نظر المحكمة. فَرَفَاهُ الأطفال، بدنيًا ومعنويًا، وجه من الأوجه الجوهرية لحقّهم في الخصوصية. وعلى عاتق الدول الأعضاء تقع واجبات إيجابية لضمان الاحترام الفعّال لهذا الحقّ.⁸⁴ وتعتبر المحكمة أنّ التصديّ الفعّال للأعمال الخطيرة، حيث تكون قيم أساسية وأوجه جوهرية من الخصوصية مهددة، تتطلّب أحكامًا وتحقيقات فعّالة من قبل القانون الجنائي.⁸⁵

93. من المهمّ أن نفهم أنّ المحتويات التي ينشئها الأطفال والشباب، أو استخدام الانترنت أو المحتويات المتعلقة بهم ممّا ينشئه الآخرون (كالصور، أشرطة فيديو، نصوص أو محتويات سواها) أو آثار هذا المحتوى (سجلات، تسجيلات أو معالجات)، قد تبقى في المتناول طويلا أو للأبد. وهذا قد يكون ارتهانا لكرامتهم أو أمنهم وخصوصيتهم أو، بشكل آخر، قد يعرضهم للخطر، الآن أو في وقت لاحق. فينبغي لهم هم أنفسهم، وكذلك لذويهم وحرّاسهم ومعلميهم ومن يرعونهم، أن يكونوا مؤهلين لفهم هذا الواقع والتعامل معه وكذلك حماية خصوصيتهم على الانترنت. لهذه الغاية، من المهمّ أن نُجعل المشورة العمليّة في المتناول حول كيفية التوصل إلى محو البيانات الشخصية. لقد قَدّمت لجنة الوزراء التابعة لمجلس أوروبا توجيهات إلى دولها الأعضاء، بالتصميم على أنّه، ما عدا في إطار تطبيق القانون، لا ينبغي أن يوجد تسجيل طويل الأمد أو دائم الوصول لمحتوى من إنشاء الأطفال على الانترنت ممّا من شأنه تهديد كرامتهم وأمنهم وخصوصيتهم، أو بشكل آخر، يعرضهم للخطر، الآن أو في مرحلة لاحقة من حياتهم.⁸⁶ لهذا دُعيت الدول الأعضاء، مع جهات أخرى ذات صلة حيث كان ذلك مناسبًا، إلى البحث في مدى إمكانية محو أو إزالة محتويات كذلك، بما في ذلك آثارها (صور، تسجيلات أو معالجة). وذلك خلال مدّة وجيزة معقولة.⁸⁷ لكنّ الفقرة الفرعية 3 لا تنطبق على محتوى متعلّق بالأطفال أو الشباب ممّا أنشأته الصحافة أو الناشر. الجملة الأولى من هذا الحكم في الدليل تنصّص على أنّها تُعنى بحالات تتعلّق بمحتويات من إنشاء الأطفال أو الشباب أو سواهم من مستخدمي الانترنت بخصوصهم.

94. في ما يتعلّق بالمحتويات والتصرفات المسيئة على الانترنت، فإنّ الأطفال أهل لرعاية خاصّة ومساعدة متناسبة مع سنّهم وظروفهم، وخاصّة بالنظر إلى خطر الضرر الذي قد ينتج عن المشاهد الإباحية على الانترنت وعن التشخيصات المنمّطة المهينة للمرأة وتشخيص وامتداح العنف وإيذاء النفس، وبالأخصّ الانتحار، الإهانات، التمييز أو العبارات العنصرية أو تمجيد مثل هذا السلوك، أو الاستمالة بغاية الاعتداء جنسيًا، تجنيد الأطفال ضحايا الاتجار بالبشر، أو البلطجة والمطاردة وسواها من أشكال التحرشّ القادرة على التأثير السلبي، جسديًا ومعنويًا ونفسانيًا، على رفاه الأطفال.⁸⁸ ينبغي إعلام مستخدمي الانترنت من الأطفال والشباب، بطريقة ملائمة لسنّهم وظروفهم الخاصّة، بشأن أنواع المحتويات والتصرفات غير القانونيّة.

95. ينبغي أيضًا أن يستطيع الأطفال والشباب الإبلاغ عن المحتويات والتصرفات التي تشكّل لهم خطر إساءة وأن يتلقّوا النصيحة والدعم، وذلك مع ما يلزم من الإعتبار للسريّة ومجهوليّة هويّتهم. وهذا أمر وجيه بالخصوص في سياق شبكات التواصل الاجتماعيّ. لقد أوصت لجنة الوزراء دولها الأعضاء باتّخاذ تدابير بهذا الصدد⁸⁹ وخاصّة لحماية الأطفال والشباب من المحتويات المسيئة، من خلال:

توفير المعلومات الواضحة حول أنواع المحتويات أو تقاسم المعلومات أو التصرفات التي قد تكون مخالفة لأحكام القانون؛

⁸⁴ ك. و. ضدّ فنلندا رقم 2872/02 الفقرتان 40 و41

⁸⁵ مجهول ومجهول ضدّ فنلندا الفحات 23 و24 و27؛ أوغوست ضدّ المملكة المتّحدة رقم 36505/02؛ و م.ك. ضدّ بلغاريا رقم 39272/98

الفقرة 150؛ ك. و. ضدّ فنلندا رقم 2872/02 الفقرة 46.

⁸⁶ إعلان لجنة الوزراء بشأن حماية حماية الحرامة والأمن والحياة الخاصّة للأطفال على الانترنت.

⁸⁷ نفس المصدر.

⁸⁸ التوصية CM/Rec(2009)5 من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن تدابير حماية الأطفال من المحتويات والتصرفات المسيئة لتشجيع مشاركتهم الفاعلة في البيئة الجديدة للمعلومات والاتصالات.

⁸⁹ انظر، الملحق، الفصل 2، الفقرة 10.

تطوير سياسات تحريرية بحيث يمكن تحديد محتويات أو تصرفات ذات صلة على أنها "غير ملائمة" في أحكام وشروط استخدام خدمات شبكات التواصل الاجتماعي. هذا وفي نفس الوقت، التأكد من أن هذه المقاربة لا تقيد الحق في حرية التعبير والإعلام؛

وضع آليات سهلة المنال للإبلاغ عن المحتويات أو التصرفات غير المناسبة أو الظاهر أنها غير قانونية والمرسلة على شبكات التواصل الاجتماعي؛

توفير ردود، فيها ما يلزم من عناية، على الشكاوى ضد التخويفات أو الاستمالات على الانترنت.⁹⁰

96. ينبغي إعلام الأطفال والشباب بمخاطر الضرر على سلامتهم الجسدية والمعنوية، بما في ذلك الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي على الانترنت، مما يقتضي حماية خاصة. وقد أشير إلى ذلك في اتفاقية لانزاروت وفي السوابق القضائية للمحكمة الأوروبية، ذات الصلة، التي تعترف بأن على الدول واجبات إيجابية بضمان حماية الأطفال على الانترنت.⁹¹

97. وفقا لاتفاقية لانزاروت، ينبغي حماية الأطفال من التجنيد عن إغراء أو إكراه للمشاركة في أنشطة إباحية تُجعل في المتناول أو تكون متاحة على الانترنت (على سبيل المثال، من خلال كاميرات الويب، في غرف الدردشة أو الألعاب عبر الانترنت).⁹² يجب أن أيضا حمايتهم من الاستمالات باستخدام الانترنت أو سواه من تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الحديثة بغاية الانخراط في أنشطة جنسية مع الطفل (الاستمالة) الذي هو، طبقا للأحكام ذات الصلة من شأن القانون الوطني، من لم يبلغ بعد السن القانونية للممارسات الجنسية؛ وبغرض إنتاج مشاهد إباحية مع الأطفال.⁹³

98. ينبغي تشجيع الأطفال على المشاركة في تطوير وتنفيذ سياسات الدولة والبرامج أو مبادرات أخرى تتعلق بمكافحة الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي على الأطفال في بيئات الانترنت.⁹⁴ ينبغي أن تُور لهم وسائل صديقة للطفل وتكون في المتناول للتبليغ عن اقتراضات الاعتداءات والاستغلال الجنسيين على الانترنت وتقديم الشكاوى عبر خدمات المعلومات مثل خطوط المساعدة على الهاتف أو الانترنت. ينبغي أن توفر لهم المشورة والدعم في استخدام هذه الخدمات مع ما يلزم من الاعتبار للسرية ومجهولية هويتهم.⁹⁵

⁹⁰ نفس المصدر

⁹¹ ك. و. ضد فنلندا رقم [2872/02](#).

⁹² انظر اتفاقية مجلس أوروبا بشأن حماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي CETS No.: 201 المادة 2 ؛ المادة 21؛ انظر

أيضا التقرير التوضيحي حول هاتين المادتين.

⁹³ نفس المصدر المادة 93.

⁹⁴ نفس المصدر المادة 9/1.

⁹⁵ نفس المصدر. المادة 13. انظر أيضا التوصية من لجنة الوزراء إلى الدول الأعضاء بشأن حقوق الطفل والخدمات الاجتماعية الصديقة للأطفال والأسر، دليل مجلس أوروبا حول العدالة الصديقة للطفل.

وسائل الانتصاف الفعالة

99. الحق في الانتصاف الفعال مكرّس في المادة 13 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR). فمن قُيدت أو انتهكت حقوقه أو حرّياته على الإنترنت له الحق في وسيلة انتصاف فعّالة.

100. تكفل المادة 13 من الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) أن تتوفر، على المستوى الوطني، وسيلة انتصاف لتنفيذ جوهر حقوق وحرّيات الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)، أيًا كانت الصيغة التي تتّخذها لتأمينها في النظام القانوني المحلي. لأنها تقتضي إيجاد وسيلة انتصاف محلية للتعامل مع جوهر شكوى مقدّمة بمقتضى الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) ولتقديم الإغاثة المناسبة.⁹⁶ تقع على عاتق الدول واجبات إيجابية في التحقيق حول ادعاءات بانتهاك حقوق الإنسان تحقيقًا فيه اجتهاد وشمولية وفعالية. يجب أن تمكّن الإجراءات المتّبعة الهيئة المختصة من البتّ في مضمون الشكوى بشأن انتهاك الاتفاقية ومعاقبة أيّ انتهاك ولكن كذلك ضمان تنفيذ القرارات المتّخذة.⁹⁷

101. ينبغي أن توجد سلطة وطنية مهمتها البتّ في ادعاءات انتهاكات للحقوق المكفولة في الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR).⁹⁸ يجب أن توجد وسيلة قانونية محدّدة متاحة بحيث يمكن للفرد أن يتظلم من طول غير معقول لمدة الإجراءات حول تحديد حقوقه.⁹⁹ وقد لا تكون السلطة بالضرورة سلطة قضائية إذا توقّرت فيها ضمانات الاستقلالية والإنصاف. سوى أنّ سلطتها وضمّاناتها الإجرائية المقدّمة ينبغي أن تسمح بتحديد ما إذا كانت وسيلة انتصاف خاصة فعّالة.¹⁰⁰

102. ينبغي أن يسمح الإجراء المتّبع من قبل السلطة المختصة بتحقيقات فعلية بشأن الانتهاك. ويجب أن يمكّن السلطة المختصة من التقرير في صلاحية الشكوى من انتهاك للحقوق المكفولة بالاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR)،¹⁰¹ ومعاقبة أيّ انتهاك ويضمن للضحية أن القرار المتّخذ سوف يُنفذ.¹⁰² يجب أن تكون وسيلة الانتصاف فعّالة عمليًا وقانونيًا وغير مرهونة بالتأكد من إيجابية نتيجة الشكوى.¹⁰³ ومع أنّ لا وسيلة انتصاف لوحدها يمكن أن تفي بمقتضيات المادة 13، فإنّ ذلك قد يكون من شأن مجموع وسائل الانتصاف المتوفّرة في القانون.¹⁰⁴

⁹⁶ كايا ضدّ تركيا رقم 22729/93 الفقرة 106.

⁹⁷ سميث وجرادي ضدّ المملكة المتّحدة رقم 33986/96.

⁹⁸ سيلفر وآخرون ضدّ المملكة المتّحدة رقم 5947/72 ; 6205/73 ; 7052/75 ; 7061/75 ; 7107/75 ; 7113/75 ; [7136/75](#) ;

الفقرة 113؛ كايا ضدّ تركيا رقم 22729/93 الفقرة 106.

⁹⁹ كوردلا ضدّ بولندا رقم 30210/96 الفقرة 157.

¹⁰⁰ سيلفر وآخرون ضدّ المملكة المتّحدة رقم 5947/72 ; 6205/73 ; 7052/75 ; 7061/75 ; 7107/75 ; 7113/75 ; [7136/75](#) ;

الفقرة 113؛ كايا ضدّ تركيا رقم 22729/93 الفقرة 106.

¹⁰¹ سميث وجرادي ضدّ المملكة المتّحدة رقم 33986/96 الفقرة 138.

¹⁰² لاتريديس ضدّ اليونان رقم 31107/96 الفقرة 60.

¹⁰³ كوردلا ضدّ بولندا رقم 30210/96 الفقرة 158.

¹⁰⁴ سيلفر وآخرون ضدّ المملكة المتّحدة رقم 5947/72 ; 6205/73 ; 7052/75 ; 7061/75 ; 7107/75 ; 7113/75 ; [7136/76](#) الفقرة

113؛ كوردلا ضدّ بولندا رقم 30210/96 الفقرة 157.

103. يجب أن تكون وسائل الانتصاف متوفرة، معروفة، في المتناول، غير مكلفة وبإمكانها تقديم الجبر التعويضي المناسب. يمكن كذلك الحصول على وسائل الانتصاف الفعّالة من موقري خدمات الانترنت مباشرة (رغم أنهم قد لا يتمتعون بقدر كاف من الاستقلالية للتوافق مع المادة 13 من الاتفاقية الأوروبية حول حقوق الإنسان (ECHR) من السلطات العمومية و/أو غيرها من المؤسسات الوطنية لحقوق الإنسان. تشمل إمكانيات الجبر التعويضي تحقيقاً وتفسيراً من قبل موقر الخدمة أو موقر الربط بالانترنت، وتشمل الردّ على تصريح يُعتبر ملفقاً أو مسيئاً وكذلك إعادة وضع محتوى أنشأه المستخدم وأزاله أحد موقري خدمة الانترنت وإعادة الربط بالانترنت إذا كان مستخدموه قد قُطع ربطهم و ما يتصل بذلك من مراجعة أيضاً.

104. ينبغي للدول، كجزء من واجباتها الإيجابية لحماية الأفراد من انتهاكات حقوق الإنسان من قبل الشركات، أن تتخذ الخطوات اللازمة لضمان وصول الأشخاص المتضررين إلى الآليات القضائية وغير القضائية،¹⁰⁵ عند حدوث انتهاكات من ذلك القبيل. إنّ المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان تحدّد أنّ على الشركات أن تضع آليات للتنظّم، تكون في المتناول ومتوقعة (بحيث تُوقر إجراء واضحاً ومعروفاً مع توضيح للإطار الزمني لكلّ مستوى من مستويات الدعوى، وكذلك الوضوح بشأن أنواع الدعاوى القائمة ونتائجها ووسائل التعاطي مع تنفيذها) وأن تكون منصفة (الوصول إلى مصادر المعلومات والمشورة والخبرة)، شفافة وقادرة على أن توفّر للأفراد مباشرة وسائل المراجعة التي هي في كامل التوافق مع المعايير الدولية لحقوق الإنسان.¹⁰⁶

105. ينبغي أن يُمنح مستخدمو الانترنت معلومات واضحة وشفافة في ما يتعلّق بوسائل الجبر التعويضي المتاحة لهم. من الممكن إدراج هذه المعلومات في شروط الاستعمال و/أو الخدمة أو سوى ذلك من دلائل وسياسات موقري خدمة أو الربط بالانترنت. ينبغي أن تُوفّر لمستخدمي الانترنت أدوات عملية وفي المتناول للاتّصال بموقري خدمة أو الربط بالانترنت لتبليغ مشاكلهم/قلقهم. ينبغي أن يكون بإمكانهم تقصي المعلومات والمطالبة بالمراجعة. إنّ بعض أمثلة الانتصاف الممكن إتاحتها لمستخدمي الانترنت هي خطوط المساعدة أو خطوط الهاتف الساخنة التي يسيّرهما موقرو خدمة الانترنت أو جمعيات حماية المستهلكين التي يمكن أن يلجأ إليها مستخدمو الانترنت في حال انتهاك حقوقهم أو حقوق الإنسان لغيرهم. ينبغي توفير التوجيه من قبل السلطات العمومية و/أو سواها من مؤسسات حقوق الإنسان الوطنية (أمناء المظالم)، كسلطات حماية البيانات، منظمي الاتصالات الإلكترونية، مكاتب تقديم الاستشارة لفائدة المواطنين أو جمعيات حقوق الإنسان أو حقوق المجال الرقمي أو منظمات المستهلكين.

106. ينبغي حماية مستخدمي الانترنت من الجريمة الإلكترونية. والدول التي هي أطراف موقعة على اتفاقية بودابست قد أخذت على عاتقها واجبات بحماية المواطنين من النشاطات الإجرامية والمخالفات المقترفة على الانترنت أو بواسطته.

107. يتمّ التركيز على المخالفات في حقّ السريّة وسلامة بيانات الحاسوب ونظّمه والمخالفات المرتبطة بالانترنت. المخالفات المتعلقة بالمحتوى (الإباحية مع الأطفال، انتهاك حقوق النشر) ليست مشمولة هنا، ذلك أنّ المفروض أن تُعالج في أجزاء الدليل المتعلقة بحقوق الطفل. يُعتبر أنّ حماية ذوي الحقوق تنطوي على مصالح هذه الفئة بالذات أكثر من مصالح مستخدمي الانترنت. علاوة على ذلك، فاعتراض الاتصالات ومراقبتها تعالج في القسم المتعلّق بحماية الحياة الخاصة والبيانات.

¹⁰⁵ مسألة المسؤولية الاجتماعية المشتركة والواجبات الإيجابية للدولة بحماية حقوق الإنسان مبينة في الفقرتين 19 و28 من المذكرة التوضيحية.
¹⁰⁶ انظر المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة (A/HRC/17/31) " الحماية والاحترام والانتصاف" المعتمد من طرف مجلس حقوق الإنسان وقرار حقوق الإنسان وانتلافات عبر وطنية وسوى ذلك من المؤسسات التجارية A/HRC/RES/17/4، الفصل 3، المبادئ من 28 إلى 31.

108. لمستخدمي الإنترنت حق مشروع في إدارة وتشغيل ومراقبة نظمهم الحاسوبية بدون تشويش ولا عرقلة. وينبغي حمايتهم من الوصول غير القانوني إلى كامل أو أجزاء من النظم التي يستخدمونها بما فيها القرص الصلب، المكونات، بيانات النظام المنزل المخزنة، الإدارات، البيانات المتعلقة بالتحرك والمحتوى. ويشمل هذا أيضا الحماية من التسلات غير المرخص لها إلى نظم الحاسوب والبيانات (عمليات الهاكر، فك الترميز أو أشكال أخرى من المخالفات الحاسوبية) التي قد تؤدي إلى أضرار بالنسبة لمستخدمي الإنترنت على مستوى النظم والبيانات كالوصول إلى بيانات سرية (وكلمات السرّ ومعلومات وأسرار إلخ).¹⁰⁷

109. ينبغي أيضا حماية مستخدمي الإنترنت من التجاوزات بحق بيانات الحاسوب؛ ومن قبيل ذلك الترميزات الخبيثة (فيروسات وأحصنة طروادة).¹⁰⁸ ينبغي كذلك حمايتهم من التدخلات في عمل نظم الحاسوب والاتصالات السلكية واللاسلكية بإدراج بيانات الحاسوب¹⁰⁹ أو نقلها أو إفسادها أو محوها أو تغييرها أو إزالتها وذلك، على سبيل المثال برمجيات تولد هجومات الحيلولة دون الخدمة، ترميزات خبيثة كالفيروسات التي تمنع أو تبطل كثيرا القيام بعمليات التواصل أو البرامج التي ترسل كما هائلا من الرسائل الالكترونية إلى متلق من أجل عرقلة عمليات التواصل للنظام (عرقلة). وهذا ما قد يشكل مخالفة إدارية أو جنائية حسب التشريع المحلي.

110. ينبغي حماية مستخدمي الإنترنت ضدّ التزوير على الحاسوب التي تشمل إنشاء بيانات أو تغييرها بدون ترخيص حتى يتمكنوا من الحصول على قيمة إثباتية مختلفة في سياق المعاملات القانونية التي تعتمد على مدى صحة المعلومات الواردة في البيانات.¹¹⁰

111. لمستخدمي الإنترنت مصلحة مشروعة في حماية ملكيات متمثلة في النظم الحاسوبية أو تُدار بواسطتها (أموال إلكترونية، ودائع مالية). ينبغي حمايتهم ضدّ التلاعب عن طريق الاحتيال على الحاسوب، مما من شأنه أن يؤدي إلى فقدان مباشر اقتصاديا أو ملكيا لممتلكات مستخدم الإنترنت (مال، أشياء ملموسة أو غير ملموسة ذات قيمة نقدية) مثل الاحتيال في بطاقات البنك.¹¹¹

112. يجب في كل إجراء أمنيّ، هدفه ضمان حماية مستخدمي الإنترنت من الجريمة الالكترونية، أن يتوافق تماما مع معايير الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان (ECHR) وبالخصوص الحق في الحياة الخاصة والعائلية والحق في حرية التعبير.¹¹²

113. لمستخدمي الإنترنت الحق في محاكمة عادلة منصوص عليها في المادة 6 من الاتفاقية الأوروبية حول حقوق الإنسان (ECHR). يتعلّق الأمر بتحديد الحقوق والالتزامات المدنية أو التهم الجنائية المرتبطة بأنشطة مستخدمي الإنترنت. ويخصّ ذلك بالذات مبادئ أساسية عبّرت عنها المحكمة، أي الحق في محاكمة عادلة وعمومية في أجل معقول أمام محكمة مستقلة وغير منحازة؛ الحق في التقدّم بدعوى أمام المحاكم، من أجل فصل نهائيّ في منازعة، والحق في حكم معلّل وكذلك في تنفيذ الحكم؛ والحق في دعوى مضاةة وتساوي الإمكانات وسوى ذلك.

107 اتفاقية بودابست بشأن جرائم الإنترنت، المادة 2 التقرير التوضيحي الفقرات من 44 إلى 50.

108 نفس المصدر. المادة 4، التقرير التوضيحي الصفحتان 60 و 61.

109 نفس المصدر. المادة 5، التقرير التوضيحي الفقرات من 65 إلى 69.

110 نفس المصدر. المادة 7، التقرير التوضيحي الفقرة 81.

111 نفس المصدر. المادة 8، التقرير التوضيحي الفقرات من 86 إلى 88.

112 نفس المصدر. المادة 15.

114. إن المحكمة، وإن لم يكن ذلك في قضايا متعلّقة بالإنترنت، قد وضعت مبادئ عامّة على اعتبار نوعيّة إقامة العدالة (الحرية، عدم التحيز، صلاحية المحكمة)، حماية حقّ الأطراف (الإنصاف في التحقيقات، المساواة في آليات التحقيق وعلنيّتها) بالإضافة إلى اعتبار نجاعة إقامة العدالة (آجال معقولة).

115. لمستخدم الإنترنت الحقّ في التقدّم بالتماس فرديّ إلى المحكمة بعد استنفاد جميع وسائل الانتصاف المحليّة المتاحة والفعّالة، في غضون ستّة أشهر¹¹³ ابتداء من تاريخ اتّخاذ القرار النهائيّ.

¹¹³ هذا الأجل سوف يكون من أربعة أشهر ابتداء من دخول البروتوكول رقم 15 الإضافيّ إلى الاتفاقية الأوروبيّة حول حقوق الإنسان (ECHR) حيّز التنفيذ.