

Рекомендація СМ/Rec(2018)2

Комітету Міністрів державам-членам

про ролі та обов'язки Інтернет-посередників

(Ухвалено Комітетом Міністрів 7 березня 2018 року

на 1309-му засіданні Заступників Міністрів)

Преамбула

1. Відповідно до Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод (ETS №5, «Конвенція»), як це інтерпретується Європейським судом з прав людини («Суд»), держави-члени Ради Європи зобов'язані забезпечити права та свободи, закріплені у Конвенції, усім, хто знаходиться в їхній юрисдикції, як в реальному, так і у віртуальному просторі. Доступ до Інтернет є передумовою для здійснення прав та свобод, передбачених Конвенцією, в мережі Інтернет.

2. Підвищуючи здатність громадськості шукати, отримувати та поширювати інформацію без втручання та незалежно від кордонів, Інтернет відіграє особливо важливу роль щодо права на свободу вираження поглядів. Мережа також дозволяє здійснювати інші права, захищені Конвенцією та її протоколами, такі як право на свободу зібрань та союзів, та право на освіту, окрім того, забезпечує доступ до знань та культури, а також участь у публічних та політичних дебатах і в демократичному управлінні. Проте мова та дії, які несумісні з цінностями, закріпленими в Конвенції, не захищені статтею 10 або будь-якими іншими її положеннями на підставі статті 17 Конвенції.

3. Захист приватного життя та персональних даних є основою для здійснення та втілення більшості прав та свобод, гарантованих Конвенцією. Проте мережа Інтернет сприяла збільшенню ризиків та порушень, пов'язаних із конфіденційністю, і посирила поширення певних форм переслідувань, ненависті та підбурювання до насильства, зокрема, за ознакою статі, раси та віросповідання, які часто замовчуються та рідко коли усуваються чи тягнуть за собою відповідальність. Окрім того, поширення мережі Інтернет та пов'язаних з нею технологічних розробок спричинило значні труднощі для підтримки громадського порядку та національної безпеки, для запобігання злочинності та посилення правопорядку, а також для захисту прав інших осіб, включаючи права інтелектуальної власності. Цільові кампанії з дезінформації в Інтернет, розроблені спеціально для того, щоб сіяти недовіру та плутанину, а також загострити існуючі розбіжності у суспільстві, також можуть мати дестабілізуючий вплив на демократичні процеси.

4. Широке, різноманітне коло гравців, що швидко розширюється, яких зазвичай називають «Інтернет-посередниками», полегшує взаємодію в Інтернет між фізичними та юридичними особами, пропонуючи та виконуючи різні функції та послуги. Деякі з них підключають користувачів до Інтернет, дозволяють

обробляти інформацію та дані або надають хостинг веб-сервісам, у тому числі для контенту, створеного користувачами. Інші об'єднують інформацію та дозволяють здійснювати пошук; вони надають доступ, розміщують та індексують контент та послуги, що розроблені та/або експлуатуються третіми сторонами. Деякі сприяють реалізації товарів і послуг, включаючи аудіовізуальні послуги, та дозволяють здійснювати інші комерційні операції, включаючи платежі.

5. Посередники можуть виконувати декілька функцій паралельно. Вони також можуть модерувати і оцінювати вміст, зокрема шляхом автоматичної обробки персональних даних, і, таким чином, можуть використовувати форми контролю, які впливають на доступ користувачів до інформації в Інтернет такими способами, які можна порівняти із традиційними ЗМІ, або ж вони можуть виконувати інші функції, які нагадують повноваження видавців. Посередницькі послуги також можуть надаватися і традиційними засобами масової інформації, наприклад, коли на своїх платформах вони надають простір для контенту, створеного користувачами. Нормативно-правова база, що регулює посередницьку функцію, не перешкоджає рамкам, які застосовуються до інших функцій, пропонуваних одним і тим самим суб'єктом.

6. Верховенство права є обов'язковою умовою захисту та сприяння здійсненню прав людини та плюралістичної демократії і представницької демократії. Держави-члени зобов'язані утримуватися від порушення права на свободу вираження поглядів та інших прав людини в цифровому середовищі. Вони також мають позитивний обов'язок захищати права людини та створити безпечне і сприятливе середовище для всіх, щоб вони могли брати участь у публічних дебатах та висловлювати думки та ідеї без страху, в тому числі і ті, які ображають, шокують або непокоять посадовців чи будь-яку верству населення. Це позитивне зобов'язання забезпечити здійснення та втілення прав і свобод включає в себе, завдяки горизонтальному впливу прав людини, захист фізичних осіб від дій приватних сторін шляхом забезпечення дотримання відповідних нормативно-правових засад. Крім того, гарантії належного процесуального характеру є неодмінними, а доступ до ефективних засобів правового захисту повинен бути застосований і державами, і посередниками стосовно відповідних послуг.

7. Різноманіття мережевих ефектів та злиття призвели до того, що на ринку існує невелика кількість великих підприємств, які можуть загрожувати можливостям менших посередників або нових компаній, а також взаємодіяти з ними з позиції впливу або навіть контролю за основними способами громадського спілкування. Сила таких посередників, як головних дійових осіб онлайн-вираження поглядів, вимагає уточнення їх ролі та впливу на права людини, а також їх відповідних обов'язків та зобов'язань, у тому числі щодо ризику непередбаченого використання злочинцями послуг та інфраструктури посередників.

8. Крім того, вкрай необхідна підтримка ініціатив, спрямованих на заохочення медіа та інформаційної грамотності для доступу та управління цифровим простором. Такі зусилля повинні здійснюватися різними засобами, включаючи

формальну та неформальну освіту, з метою сприяння ефективному та однаковому здійсненню всіх прав, закріплених у Конвенції, без будь-якої дискримінації. Враховуючи особливо високу кількість молоді та дітей, котрі користуються Інтернет, захист і розширення прав і можливостей дітей щодо їх безпечного та поінформованого доступу до та втілення прав у цифровому середовищі мають бути забезпечені повсякчас. З цією метою необхідне постійне залучення для покращення пізнавальних, технічних, соціальних та критичних навичок у дівчат та хлопчиків, їх батьків та освітян щодо способів боротьби з інформаційним та комунікаційним середовищем, яке надає доступ до принизливого вмісту сексуального чи насильницького характеру.

9. Нормативна база, що регулює послуги, які надаються посередниками або через них, різноманітна, багаторівнева та постійно розвивається. Державам доводиться стикатися зі складним завданням щодо регулювання середовища, в якому приватні сторони виконують важливу роль у наданні суспільно вагомих послуг. Завдання регулювання ще більш ускладнюється глобальним характером Інтернет та пов'язаних послуг, різноманітністю посередників, обсягом Інтернет-зв'язку та швидкістю, з якою він виробляється та обробляється. Через те, що посередники працюють або використовуються в багатьох країнах, у тому числі в контексті хмарних обчислень, їх дії також можуть мати вплив, підпадаючи під дію декількох, іноді суперечливих, законів різних юрисдикцій.

10. Інтернет-посередники також розробляють власні правила, зазвичай, у формі умов надання послуг або стандартів спільноти, які часто містять політику обмеження контенту. Крім того, посередники збирають, генерують, зберігають та обробляють велику кількість інформації та даних від користувачів і про користувачів. Ці заходи можуть перешкоджати, серед інших прав, правам користувачів на конфіденційність та свободу вираження поглядів. Ефективні механізми звітування та подання скарг можуть бути відсутніми, бути недостатньо прозорими та ефективними або забезпечуватися лише автоматичними процесами.

11. Відповідно до Керівних принципів ООН щодо бізнесу та прав людини та Рамкової програми «Захист, повага та засоби правового захисту» посередники повинні дотримуватись прав людини своїх користувачів та зацікавлених сторін у всіх своїх діях. Це включає в себе обов'язок діяти відповідно до чинної нормативно-правової бази. Через множинність ролей посередників, їх відповідні обов'язки та зобов'язання та їх захист за законом повинні визначатися щодо конкретних послуг та функцій, які виконуються.

12. На цьому тлі і для того, щоб надати роз'яснення всім відповідним суб'єктам, які стикаються із складним завданням захисту та поваги до прав людини в цифровому середовищі, Комітет Міністрів відповідно до положень статті 15b Статуту Ради Європи (ETS № 1), рекомендує державам-членам:

- втілювати вказівки, що містяться в цій Рекомендації, при розробці та впровадженні законодавства, що стосується Інтернет-посередників відповідно до їх відповідних зобов'язань згідно з Європейською конвенцією з прав людини,

Конвенцією про захист фізичних осіб щодо автоматичної обробки персональних даних (ETS № 108, Конвенція 108), Конвенцією про кіберзлочинність (ETS № 185, «Будапештська конвенція»), Конвенцією Ради Європи про захист дітей від сексуальної експлуатації та сексуального насильства (CETS No. 201, «Лансаротська конвенція») та Конвенцією Ради Європи про запобігання та протидію насильству щодо жінок та насильству в сім'ї (CETS No. 210 «Стамбульська конвенція») та їх поширенню на міжнародних та регіональних форумах, що займаються питаннями ролі та відповідальності Інтернет-посередників а також захистом та заохоченням прав людини в онлайн середовищі;

- вживати всіх необхідних заходів для забезпечення того, щоб Інтернет-посередники виконували свої обов'язки щодо дотримання прав людини відповідно до Керівних принципів Організації Об'єднаних Націй щодо бізнесу та прав людини та Рекомендації CM/Rec(2016)3 Комітету Міністрів державам-членам з питань прав людини та бізнесу;

- при виконанні керівних вказівок враховувати Рекомендацію CM/Rec(2016)5 Комітету Міністрів про свободу Інтернету, Рекомендацію CM/Rec(2016)1 про захист і заохочення права на свободу вираження думки та право на приватне життя з огляду на мережевий нейтралітет, Рекомендацію CM/Rec(2015)6 про безкоштовний, транскордонний потік інформації в Інтернет, Рекомендацію CM/Rec(2014)6 щодо Керівництва з прав людини для користувачів Інтернет, Рекомендацію CM/Rec(2013)1 про гендерну рівність та засоби масової інформації, Рекомендацію CM/Rec(2012)3 про захист прав людини стосовно пошукових систем, Рекомендацію CM/Rec(2012)4 про захист прав людини стосовно служб соціальних мереж, Рекомендацію CM/Rec(2011)7 щодо нової концепції медіа, Рекомендацію CM/Rec(2010)13 про захист фізичних осіб стосовно автоматичної обробки персональних даних в контексті профілювання, Рекомендацію CM/Rec(2007)16 про заходи щодо сприяння підвищенню суспільного значення Інтернет, а також Посібника з захисту прав фізичних осіб щодо обробки персональних даних у світі «Big Data» від 2017 року та Рекомендацій 2008 року щодо співробітництва між правоохоронними органами та постачальниками послуг Інтернет щодо боротьби з кіберзлочинністю;

- виконувати керівні вказівки, включені до цієї Рекомендації, будучи свідомими того, що, оскільки вони стосуються відповідальності постачальників послуг Інтернет, які істотно еволюціонували протягом останнього десятиліття, вони мають на меті розвивати та зміцнювати керівні вказівки з прав людини для постачальників послуг Інтернет, розроблені у 2008 році Радою Європи у співпраці з Європейською асоціацією провайдерів Інтернет-послуг (EuroISPA);

- провадити регулярний, всеосяжний та прозорий діалог з усіма зацікавленими сторонами, включаючи приватний сектор, суспільні засоби масової інформації, громадянське суспільство, навчальні заклади та наукові організації, з метою обміну інформацією та її обговорення, та сприяння відповідальному використанню нових технологічних досягнень, пов'язаних із Інтернет-

посередниками, які впливають на здійснення і втілення прав людини та пов'язаних з ними правових та політичних питань;

- заохочувати і сприяти впровадженню ефективних програм щодо медіа та інформаційної грамотності на основі виражених вікових та ґендерних підходів, щоб усі дорослі, молодь та діти користувались перевагами та мінімізували ризики, пов'язані з мережевим середовищем в Інтернет, у співпраці з усіма відповідними зацікавленими сторонами, включаючи приватний сектор, суспільні засоби масової інформації, громадянське суспільство, навчальні заклади, академічні та технічні інститути;

- регулярно переглядати заходи, вжиті для реалізації цієї Рекомендації, з метою підвищення їх ефективності.

Додаток до Рекомендації СМ/Рес (2018)2

Керівні принципи для держав стосовно дій, що мають бути вжиті щодо Інтернет-посередників, з належним врахуванням їх ролей і обов'язків

1. Обов'язки держав щодо захисту та заохочення прав та основних свобод людини у цифровому середовищі

1.1. Законність

1.1.1. Будь-який запит, вимога чи інші дії державних органів, адресовані Інтернет-посередникам, що заважають здійсненню прав та основних свобод людини, визначаються законом, втілюються в межах, передбачених законом, і є необхідною і пропорційною мірою в демократичному суспільстві. Держави не повинні тиснути на Інтернет-посередників через нелегальні засоби.

1.1.2. Закони, положення та правила, що застосовуються до Інтернет-посередників незалежно від їх мети або сфери застосування, включаючи комерційну та некомерційну діяльність, повинні ефективно захищати права людини та основні свободи, закріплені в Європейській конвенції з прав людини, і повинні підтримувати відповідні гарантії проти довільного застосування на практиці.

1.1.3. Держави мають остаточне зобов'язання захищати основні права та свободи людини у цифровому середовищі. Усі регуляторні рамки, включаючи підходи до саморегулювання або співрегулювання, повинні включати ефективні механізми нагляду для виконання цього зобов'язання та супроводжуватися відповідними можливостями відшкодування.

1.1.4. Процес ухвалення законодавства чи правил, що застосовуються до Інтернет-посередників, повинен бути прозорим та всеохоплюючим. Держави повинні регулярно проводити консультації з усіма відповідними зацікавленими сторонами з метою забезпечення відповідного балансу між суспільним інтересом, інтересами користувачів та зацікавлених сторін та інтересами посередника. Перш ніж ухвалити законодавство або норми, держави повинні проводити оцінку впливу на права людини для розуміння та запобігання або пом'якшення будь-якого потенційного негативного впливу на права людини.

1.1.5. Держави повинні забезпечити, щоб законодавство, регулювання та політика, пов'язані з Інтернет-посередниками, були інтерпретовані, застосовувані та виконувалися без дискримінації, також беручи до уваги численні та перехресні форми дискримінації. Заборона дискримінації може у деяких випадках вимагати спеціальних заходів для вирішення конкретних потреб або виправлення існуючих нерівностей. Крім того, держави повинні враховувати суттєві відмінності у розмірах, характері, функції та організаційній структурі посередників при розробці, тлумаченні та застосуванні законодавчої бази з метою запобігання можливим дискримінаційним ефектам.

1.1.6. Держави повинні забезпечити, щоб законодавство, регулювання та політика, пов'язані з Інтернет-посередниками, були ефективно реалізовані та належно забезпечувалися і щоб вони не обмежували функціонування та вільний потік транскордонного зв'язку.

1.2. Правове забезпечення та прозорість

1.2.1. Будь-яке законодавство, що застосовується до Інтернет-посередників та їх відносин з державами і користувачами, має бути доступним і передбачуваним. Усі закони повинні бути зрозумілими та достатньо чіткими, щоб посередники, користувачі та зацікавлені сторони могли регулювати свою поведінку. Закони повинні створювати безпечне і доступне онлайн-середовище для приватних комунікацій та публічних дебатів і повинні відповідати відповідним міжнародним стандартам.

1.2.2. Будь-яке законодавство повинно чітко визначати повноваження, надані органам державної влади, якщо вони стосуються Інтернет-посередників, зокрема, якщо їх здійснюють правоохоронні органи. Таке законодавство повинно вказувати масштаб повноважень для захисту від свавілля.

1.2.3. Держави повинні публічно та на регулярній основі надавати вичерпну інформацію про кількість, характер та правову основу контентних обмежень або розголошення персональних даних, які вони застосували протягом певного періоду через запити, адресовані посередникам, включаючи ті, що базуються на міжнародних договорах про взаємну правову допомогу та кроки, вжиті в результаті цих запитів. Для цілей прозорості держави повинні вимагати, щоб посередники легко розкривали чітку (просту та машинозчитувану), доступну та важливу інформацію про втручання у здійснення прав і свобод в цифровому середовищі, будь-то на підставі судових або адміністративних розпоряджень, запитів приватних заявників або виконання їх власних політик обмеження контенту.

1.2.4. Щоб уникнути правової невизначеності та суперечливих законів, держави повинні взяти на себе зобов'язання співпрацювати одна з одною та з усіма відповідними зацікавленими сторонами у випадках, коли застосовуються різні закони, і повинні підтримувати розробку спільних підходів та принципів юрисдикції, у тому числі на рівні відповідних недержавних форумів.

1.3. Захист свободи вираження поглядів

1.3.1. Будь-який запит, вимога чи інші дії державних органів, адресовані Інтернет-посередникам для обмеження доступу (включаючи блокування або видалення вмісту), або будь-які інші заходи, які можуть призвести до обмеження права на свободу вираження поглядів, встановлюються законом, переслідують одну із законних цілей, передбачених статтею 10 Конвенції, є необхідними в демократичному суспільстві та пропорційними очікуваній меті. Органи державної влади повинні ретельно оцінювати можливий вплив, включаючи непередбачуваний, будь-які обмеження до та після їх застосування, одночасно намагаючись застосувати найменш інтрузивні заходи, необхідні для досягнення цілей політики.

1.3.2. Органи державної влади повинні отримати розпорядження судового органу або іншого незалежного адміністративного органу, рішення якого підлягають судовому перегляду, коли вимагають від посередників обмеження доступу до контенту. Це не застосовується у випадках, пов'язаних із незаконним контентом незалежно від контексту, наприклад, щодо контенту, який стосується матеріалу про сексуальне насильство над дитиною, або у випадках, коли необхідні прискорені заходи відповідно до умов, передбачених статтею 10 Конвенції.

1.3.3. Якщо Інтернет-посередники обмежують доступ до стороннього контенту на підставі державного наказу, органи державної влади повинні забезпечити наявність ефективних механізмів відшкодування та дотримання застосовних процедурних гарантій. Якщо посередники видаляють контент на основі власних умов обслуговування, це не повинно розглядатися як форма контролю, яка покладає на них відповідальність за сторонній контент, до якого вони надають доступ.

1.3.4. Органи державної влади повинні розглянути питання про ухвалення відповідного законодавства для запобігання стратегічних судових процесів проти участі громадськості (SLAPP) або зловмисних та недобросовісних судових процесів проти користувачів, контент-провайдерів та посередників, які мають на меті обмежити право на свободу вираження поглядів.

1.3.5. Органи державної влади не повинні прямо чи опосередковано нав'язувати посередникам загальний обов'язок контролю за контентом, до якого вони усього лиш надають доступ або ж передають, або зберігають, автоматизованими чи іншими засобами. При зверненні із будь-яким запитом до Інтернет-посередників або заохоченні, самотійно або з іншими державами чи міжнародними організаціями, Інтернет-посередників до підходів спільного регулювання, державні органи повинні уникати будь-яких дій, які можуть призвести до загального моніторингу контенту. Усі співрегуляторні підходи мають відповідати принципам верховенства права та гарантій прозорості.

1.3.6. Органи державної влади повинні гарантувати, що санкції, які вони застосовують до посередників за невідповідність регуляторним рамкам, є пропорційними, оскільки непропорційні санкції, ймовірно, призведуть до

обмеження законного контенту та матимуть згубний вплив на здійснення права на свободу вираження поглядів.

1.3.7. Держави повинні забезпечити закріплення, у законодавстві та на практиці, що посередники не несуть відповідальності за сторонній контент, до якого вони просто надають доступ або ж передають, або зберігають. Органи державної влади можуть вважати, що посередники є спів-відповідальними за контент, який вони зберігають, якщо вони не діятимуть оперативно, аби обмежити доступ до контенту чи послуг, як тільки-но вони усвідомлюють їх незаконний характер, у тому числі через процедури на основі сповіщення. Органи державної влади повинні забезпечувати, щоб процедури, орієнтовані на сповіщення, не розроблялись таким чином, щоб стимулювати вилучення законного контенту, наприклад, через неприйнятно короткі терміни. Сповіщення повинні містити інформацію, достатню для посередників для вжиття відповідних заходів. Сповіщення, подані державами, повинні базуватися на власній оцінці незаконності контенту, про який сповіщено, відповідно до міжнародних стандартів. Обмеження контенту повинні передбачати сповіщення виробника/видавця контенту про таке обмеження якомога швидше, якщо це не перешкоджатиме поточній правоохоронній діяльності. Інформація також повинна бути доступною для користувачів, які шукають доступ до контенту, відповідно до застосовних законів про захист даних.

1.3.8. З метою забезпечення того, щоб незаконний контент – як визначено законом або судовим органом, або іншим незалежним адміністративним органом, рішення якого підлягають судовому перегляду – фактично мав обмежений доступ, держави повинні тісно співпрацювати з посередниками для забезпечення обмеження такого контенту відповідно до принципів законності, необхідності та пропорційності. Вони також повинні враховувати той факт, що автоматизовані засоби, які можуть використовуватися для виявлення незаконного контенту, наразі мають обмежену здатність оцінювати контекст. Такі обмеження не повинні перешкоджати законному використанню ідентичного або подібного контенту в іншому контексті.

1.3.9. Якщо посередники виробляють або керують контентом, доступним на своїх платформах, або якщо посередники відіграють кураторську чи редакторську роль, у тому числі за допомогою використання алгоритмів, державні органи повинні застосовувати ґрадований і диференційований підхід, відповідно до Рекомендації CM/Rec(2011)7 Комітету міністрів державам-членам щодо нової концепції засобів масової інформації. Державам слід визначити належний рівень захисту, а також обов'язки та зобов'язання відповідно до ролі, яку посередники відіграють у процесі виробництва та розповсюдження контенту, одночасно приділяючи належну увагу своїм зобов'язанням захищати та сприяти плюралізму та різноманітності онлайн-розподілу контенту.

1.3.10. Держави повинні заохочувати належні рамки саморегулювання або розробку механізмів співрегулювання, належним чином враховуючи роль посередників у наданні суспільно вагомих послуг та сприянні публічному дискурсу та демократичним дебатам, що захищено статтею 10 Конвенції.

1.4. Захист конфіденційності та захист даних

1.4.1. Будь-яка вимога чи запит органів державної влади на адресу Інтернет-посередників щодо надання доступу, збору чи перехоплення персональних даних їх користувачів, в тому числі для цілей кримінального судочинства, або будь-яких інших заходів, що суперечать праву на недоторканність приватного життя, мають бути передбачені законом, здійснюватися для досягнення законної мети, передбаченої статтею 8 Конвенції та статтею 9 Конвенції 108, і використовуватися пропорційно лише тоді, коли це необхідно в демократичному суспільстві. Захист права на приватність та захист даних поширюється на пристрої, що використовуються для доступу до Інтернет або збережених даних.

1.4.2. Державні органи повинні забезпечити, щоб їх законодавчі рамки і відповідні політики і практики посередників відстоювали принципи захисту даних (законності, справедливості і прозорості, обмеження мети, мінімізації даних, точності, обмежень за часом зберігання і захисту даних, у тому числі цілісності і конфіденційності) і гарантувати права суб'єкта даних у повній відповідності до Конвенції 108.

1.4.3. Органи державної влади повинні захищати право на конфіденційність усіх приватних комунікацій, яким сприяють Інтернет-посередники, включно із контентом комунікацій та метаданих, і забезпечувати, щоб рівні захисту даних та поваги до приватності, відповідно до Конвенції 108, також гарантувалися у випадку транскордонних потоків даних.

1.4.4. Заходи нагляду, вжиті державами, у співпраці з Інтернет-посередниками чи ні, мають бути цілеспрямованими, чітко визначеними, підлягати ефективному зовнішньому нагляду та відповідати статті 8 Конвенції, а також статті 9 та іншим відповідним положенням Конвенції 108. Вони також повинні включати гарантії щодо здійснення прав суб'єктів даних та механізмів ефективного відшкодування.

1.4.5. Органи державної влади повинні забезпечити, щоб відповідні додаткові гарантії, такі як явна згода суб'єкта даних, застосовувались до автоматичної обробки спеціальних категорій даних, як це визначено в статті 6 Конвенції 108.

1.5. Доступ до ефективного засобу правового захисту

1.5.1. Держави повинні гарантувати доступні та ефективні судові та позасудові процедури, які забезпечують неупереджений аналіз відповідно до статті 6 Конвенції всіх вимог про порушення прав Конвенції в цифровому середовищі, таких як право на життя, право на свободу та безпеку, право на повагу до приватності, право на свободу вираження поглядів або право не зазнавати дискримінації при здійсненні всіх прав і свобод, викладених у Конвенції.

1.5.2. Держави повинні гарантувати ефективні засоби правового відновлення у всіх випадках порушень прав та основних свобод людини, викладених у Конвенції, Інтернет-посередниками відповідно до статті 13 Конвенції. Крім того, вони повинні забезпечити, щоб посередники надавали користувачам або

зацікавленим сторонам доступ до швидкого, прозорого та ефективного реагування на їх скарги та можливі порушення умов надання послуг та забезпечували ефективні засоби правового захисту, такі як відновлення контенту, вибачення, виправлення або компенсація за шкоду. Судовий контроль повинен залишатися доступним у разі, якщо внутрішні та альтернативні механізми врегулювання спорів виявляються недостатніми або коли зацікавлені сторони обирають судовий захист або апеляцію.

1.5.3. Держави повинні активно намагатися зменшити всі юридичні, практичні чи інші відповідні бар'єри, які можуть призвести до того, що користувачі, сторони, які постраждали, та Інтернет-посередники будуть позбавлені ефективного засобу захисту своїх скарг.

1.5.4. Держави повинні підтримувати виважені вікові та ґендерні підходи, заохочуючи засоби масової інформації та інформаційну грамотність, щоб забезпечити ефективне інформування всіх користувачів про їх права та свободи, зокрема щодо їх права на ефективні засоби захисту від державних органів та Інтернет-посередників. Розвиток засобів масової інформації та інформаційної грамотності має охоплювати правову освіту всіх зацікавлених сторін, включаючи інших користувачів та зацікавлених сторін.

2. Відповідальність Інтернет-посередників щодо основних прав та свобод людини, які держава повинна прагнути забезпечити

2.1. Повага до основних прав та свобод людини

2.1.1. Інтернет-посередники повинні в усіх своїх діях поважати міжнародно визнані основні права та свободи людини своїх користувачів та інших сторін, які постраждали від їх діяльності. Ця відповідальність, відповідно до Керівних принципів Організації Об'єднаних Націй з питань бізнесу та прав людини, існує незалежно від здатності або готовності держав виконувати свої власні зобов'язання щодо прав людини.

2.1.2. Відповідальність посередників щодо дотримання прав людини та застосування відповідних заходів застосовується незалежно від їх розміру, сектору, операційного контексту, структури власності чи природи. Масштаби та складність засобів, за допомогою яких посередники виконують свої обов'язки, можуть бути різними, однак, мають враховувати ступінь впливу на права людини, який можуть мати їх послуги. Чим більший вплив і потенційний збиток об'єктам правового захисту та чим вище цінність послуг для здійснення прав людини, тим більше має бути заходів безпеки, які повинен використовувати посередник при розробці та застосуванні умов обслуговування, стандартів спільноти та кодексів етики, спрямованих, зокрема, на запобігання розповсюдженню образливих виразів та образів, мови ненависті та підбурюванню до насильства.

2.1.3. Будь-яке втручання посередників у вільний і відкритий потік інформації та ідей, будь-то автоматизованими засобами чи ні, має базуватися на чіткій і прозорій політиці та обмежуватись конкретними законними цілями, такими як

обмеження доступу до незаконного контенту, як визначено законом або судовим органом чи іншим незалежним адміністративним органом, чиї рішення підлягають судовому перегляду, або відповідно до власних політик обмеження контенту або кодексів етики, які можуть включати механізми позначення контенту.

2.1.4 Інтернет-посередники повинні проводити регулярне оцінювання щодо належного виконання ними своїх обов'язків щодо впровадження відповідальності за дотриманням основних прав та свобод людини. З цією метою вони повинні проводити оцінку прямих та непрямих наслідків впливу їхніх поточних та майбутніх політик, продуктів та послуг на користувачів та пов'язаних сторін, а також забезпечити належне реагування на ці оцінки, діючи на підставі висновків, а також проводити моніторинг та оцінку ефективності реагування. Посередники повинні проводити таке оцінювання максимально відкрито та заохочувати активне залучення користувачів. Вони повинні пам'ятати про суспільну вагу послуг, які вони надають, і повинні намагатися запобігти або пом'якшити будь-які несприятливі наслідки для ефективного здійснення прав своїх користувачів або пов'язаних сторін.

2.1.5. Інтернет-посередники повинні намагатися постачати свою продукцію та послуги без будь-якої дискримінації. Вони повинні прагнути до того, щоб їхні дії не мали прямого або опосередкованого дискримінаційного ефекту чи шкідливого впливу на користувачів чи інших сторін, на яких впливають їх дії, в тому числі на тих осіб, які мають особливі потреби чи інвалідність, або можуть зіткнутися із структурною нерівністю у доступі до втілення прав людини. Крім того, посередники повинні вживати обґрунтовані та пропорційні заходи, щоб гарантувати, що їхні умови надання послуг, стандарти спільноти та кодекси етики застосовуються та забезпечуються послідовно та відповідно до застосовних процедурних гарантій. Заборона дискримінації за певних обставин вимагає від посередників спеціальних положень для певних користувачів або груп користувачів, щоб виправити дійсну нерівність.

2.2. Прозорість та підзвітність

2.2.1. Інтернет-посередники повинні гарантувати, що всі умови угод про надання послуг та політики, що визначають права користувачів, та всі інші стандарти та практики для модерації контенту та обробки і розкриття даних користувачів є загальнодоступними, викладеними чіткою, зрозумілою мовою та у доступних форматах. При роботі в глобальному масштабі посередники повинні перекладати такі документи на мови, якими володіють їх користувачі та пов'язані з ними сторони. Користувачам слід попередньо повідомляти про всі зміни відповідних правил щодо умов надання послуг посередників, де можливо, без затримки та в форматах, які вони можуть легко отримати та зрозуміти, включаючи пояснювальні інструкції.

2.2.2. Процес розробки та застосування умов договору про надання послуг, стандартів спільноти та політик обмеження контенту повинен бути прозорим, відповідальним та всеохоплюючим. Посередники повинні прагнути

співпрацювати та вести переговори із споживчими асоціаціями, правозахисниками та іншими організаціями, що представляють інтереси користувачів та пов'язаних з ними сторін, а також з органами захисту даних, перш ніж приймати та змінювати свою політику. Посередники повинні прагнути надати своїм користувачам можливість здійснювати процеси оцінки, рецензування та перегляду, у відповідних випадках, політики та практики посередників.

2.2.3. Інтернет-посередники повинні чітко та прозоро надавати суттєву публічну інформацію про роботу автоматизованих методів обробки даних в процесі їх діяльності, включаючи роботу алгоритмів, що полегшують пошук за профілюванням користувачів або розподілом алгоритмічно обраного та персоналізованого контенту, наприклад, новин. Це повинно включати інформацію про те, які дані обробляються, скільки часу оброблятимуться дані, які критерії будуть використовуватися і з якою метою здійснюється обробка.

2.2.4. Посередники повинні регулярно публікувати звіти про прозорість, які забезпечують чітку (просту та зручну для машинного опрацювання), легкодоступну та значущу інформацію про всі обмеження вільного та відкритого потоку інформації та ідей, а також про всі запити щодо такого обмеження, а також запити на доступ до даних і збереження на основі рішень суду, міжнародних договорів про взаємну правову допомогу, запитів приватних заявників або виконання їх власних політик обмеження контенту.

2.3. Модерація контенту

2.3.1. Інтернет-посередники повинні поважати права користувачів отримувати, випускати та поширювати інформацію, думки та ідеї. Будь-які заходи, спрямовані на обмеження доступу (у тому числі блокування або видалення контенту) в результаті державного наказу чи запиту, мають бути здійснені найменш обмежувачими засобами.

2.3.2. Обмежуючи доступ до контенту згідно з власною політикою обмеження контенту, посередники повинні це робити прозоро і без дискримінації. Будь-яке обмеження контенту має здійснюватися найменш обмежувачими технічними засобами і має бути за обсягом та тривалістю виключно таким, як необхідно для того, щоб уникнути супутнього обмеження або видалення законного контенту.

2.3.3. Будь-яке обмеження контенту має обмежуватися лише дією конкретного наказу чи запиту, а також супроводжуватись інформацією для громадськості, пояснюючи, який контент був обмежений, і на якій правовій основі. Користувачеві та іншим зацікавленим сторонам також має бути надано сповіщення, якщо це не заважає поточній правоохоронній діяльності, включаючи інформацію про процедурні гарантії, можливості для оскарження для обох сторін, а також наявні механізми відшкодування.

2.3.4. Всі члени персоналу посередників, які займаються модерацією контенту, повинні пройти належне початкове та постійне тренування з питань відповідних законів та міжнародних стандартів прав людини, їх співвідношення із умовами обслуговування посередників та їх внутрішніми стандартами, а також щодо

можливих дій у разі конфлікту між ними. Такі тренінги можуть надаватися як всередині, так і ззовні, зокрема через асоціації посередників, і їх обсяг має відповідати важливості ролі посередників та впливу, який їхні дії можуть мати на здатність користувачів втілювати свободу вираження поглядів. Персонал також повинен мати відповідні умови праці. Це включає в себе виділення достатнього часу для оцінки контенту та можливостей звернутися за професійною підтримкою та кваліфікованою юридичною консультацією, де це необхідно.

2.3.5. Автоматизовані засоби ідентифікації контенту корисні для запобігання повторному розміщенню певних елементів раніше обмеженого контенту. Через існуючу обмежену здатність автоматизованих засобів для оцінки контексту посередники повинні ретельно оцінювати вплив автоматизованого управління контентом в галузі прав людини та забезпечувати людський контроль там, де це необхідно. Вони повинні враховувати ризик надмірного або занадто м'якого підходу, який виникає в результаті неточних алгоритмічних систем, і ефект, який ці алгоритми можуть справити на послуги, які вони надають для громадськості. Обмеження доступу до ідентичного контенту не повинні перешкоджати законному використанню такого контенту в інших ситуаціях.

2.3.6. У випадках, коли контент обмежується посередниками у відповідності зі своїми власними політиками обмеження контенту, оскільки містить ознаки серйозного злочину, обмеження повинно супроводжуватися відповідними заходами для забезпечення збереження доказів для ефективного проведення кримінально-правових розслідувань. Якщо посередники володіють спеціальними знаннями щодо такого обмеженого контенту, вони повинні повідомляти про це правоохоронний орган без зайвої затримки.

2.4. Використання персональних даних

2.4.1. Посередники не повинні розкривати персональні дані третій особі, якщо це не передбачено законом або не вимагається це зробити судовим органом або іншим незалежним адміністративним органом, рішення якого підлягають судовому перегляду, який визначив, що розкриття відповідає застосовним законам та стандартам, необхідним у демократичному суспільстві та пропорційно легітимній меті.

2.4.2. Інтернет-посередники повинні обмежувати обробку персональних даних користувачів у тому, що необхідно в контексті чітко визначеної мети, про яку активно повідомляється всім користувачам. Обробка, включаючи збір, утримання, накопичення, зберігання, адаптацію, зміну, зв'язування чи обмін персональними даними, повинна базуватися на вільній, конкретній, обґрунтованій та однозначній згоді користувача щодо певної мети чи іншої законної основи, встановленої законом, як це передбачено в Конвенції 108. Додаткові гарантії, такі як явна згода, анонімність або шифрування, повинні застосовуватися для автоматичної обробки спеціальних категорій даних, як це визначено в статті 6 Конвенції 108.

2.4.3. Користувацькі дані слід накопичувати та переміщувати лише з використанням декількох пристроїв або служб, дотримуючись вільної, конкретної, обґрунтованої та однозначної згоди користувачів. Користувачі повинні мати можливість користуватися послугою, не погоджуючись на таке об'єднання даних. Принципи «конфіденційності за замовчуванням» та «конфіденційності за принципом» повинні застосовуватися на всіх етапах, з тим щоб запобігти або мінімізувати ризик втручання в основні права та свободи користувачів.

2.4.4. Користувачі мають право на доступ до своїх персональних даних і отримати виправлення, видалення та блокування. Посередники, таким чином, повинні надати їм відповідну інформацію на всіх етапах обробки, використовуючи чітку та зрозумілу мову, особливо якщо ця інформація адресована дітям. Крім того, посередники повинні чітко інформувати користувачів про умови, за яких вони можуть користуватися правом на стирання персональних даних, заперечувати проти обробки даних та відкликати згоду, передбачену для обробки персональних даних, після чого вся обробка на основі згоди користувача повинна бути припинена.

2.4.5. Посередники повинні діяти відповідно до застосовних правових умов та гарантій, незалежно від того, де відбувався збір даних, і в тому числі щодо транскордонних потоків даних.

2.4.6. Будь-яке відстеження та профілювання користувачів посередниками має бути повністю прозорим для користувачів. Інтернет-посередники не повинні використовувати методи профілювання та цифрового відстеження, які порушують здійснення користувачами прав людини, включаючи право на свободу вираження поглядів та право на приватність. Посередники повинні прагнути захистити своїх користувачів від відстеження та профілювання третіми сторонами. Належним чином підготовлений персонал повинен контролювати всі питання, пов'язані з розголошенням даних користувачів третім особам, у відповідності до обов'язків та зобов'язань посередників відповідно до міжнародних стандартів захисту персональних даних та конфіденційності. Людина, чії права на життя значною мірою впливають на рішення, яке приймається на основі опису чи впливу юридичних наслідків, що впливають з цього рішення, має бути у змозі заперечувати проти цього рішення.

2.5. Доступ до ефективного засобу правового захисту

2.5.1. Інтернет-посередники повинні зробити доступними ефективні онлайн та офлайн засоби правового захисту та системи вирішення спорів, які забезпечують оперативне та пряме відшкодування у випадках виникнення скарг від користувача, контент-провайдера чи пов'язаних сторін. Незважаючи на те, що механізми подання скарг та процедурна імплементація можуть відрізнятися залежно від розміру, впливу та ролі Інтернет-посередника, всі засоби правового захисту повинні забезпечувати неупереджений та незалежний аналіз можливого порушення. Вони повинні – залежно від порушеного питання – призводити до

запиту, пояснення, відповіді, виправлення, вибачення, видалення, повторного підключення або компенсації.

2.5.2. Механізми скарг, включаючи процедури на основі сповіщення, повинні відповідати застосовним процесуальним заходам і бути доступними, рівними, сумісними із правами, прозорими та прийнятними. Вони також повинні включати в себе автоматичні гарантії, щоб уникнути конфліктів інтересів, коли компанія безпосередньо керує механізмом, наприклад, залучаючи наглядові структури. Скарги слід розглядати без необґрунтованих затримок, а відповідні механізми не повинні негативно впливати на можливості для скаржників звертатися за допомогою до незалежних національних, у тому числі судових, механізмів перегляду.

2.5.3. Посередники повинні забезпечити, щоб усі користувачі та інші сторони, на які вплинули їх дії, мали повний і легкий доступ до прозорої інформації чіткою та зрозумілою мовою про застосовні механізми скарг, різні етапи процедури, орієнтовні терміни та очікувані результати.

2.5.4. Посередники не повинні включати в свої умови надання послуг відмову від прав або перешкод для ефективного доступу до засобів правового захисту, таких як обов'язкова юрисдикція за межами країни, в якій проживає користувач, або арбітражні положення, що не підлягають відмові.

2.5.5. Посередники повинні прагнути забезпечити доступ до механізмів альтернативного перегляду, які можуть полегшити вирішення спорів, що можуть виникнути між користувачами. Проте посередники не повинні створювати альтернативні механізми для вирішення спорів як обов'язкові і єдино можливі.

2.5.6. Посередники повинні проводити діалог з асоціаціями споживачів, правозахисниками та іншими організаціями, що представляють інтереси користувачів та зачеплених сторін, а також з органами з питань захисту даних та іншими незалежними адміністративними або регуляторними органами, щоб забезпечити розробку, впровадження, оцінку механізмів скарг і вдосконалювати їх шляхом залучення. Вони також повинні регулярно аналізувати частоту, закономірності та причини отриманих скарг, щоб засвоїти цей досвід, щоб поліпшити свою політику, процедури та практику і запобігти майбутнім скаргам.

2.5.7. Посередники повинні брати участь у цільових виважених заходах щодо ґендерних та вікових питань, з метою сприяння усвідомленню всіма користувачами їх прав та свобод у цифровому середовищі, як у стосунках з державами, так і з посередниками, зокрема, через розповсюдження інформації про застосовувані механізми та процедури скарг. Розвиток засобів масової інформації та інформаційної грамотності має охоплювати правову освіту всіх зацікавлених сторін, включаючи інших користувачів та пов'язаних сторін.

https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=0900001680790e14