

RADA EURÓPY

VÝBOR MINISTROV

ZÁSTUPCOVIA MINISTROV

Odporúčania

CM/Rec(2018)2

7. marec 2018

**Odporúčanie Výboru ministrov členským štátom
CM/Rec(2018)2
o úlohe a zodpovednostiach internetových sprostredkovateľov**

(Prijaté Výborom ministrov 7. marca 2018 na 1309. stretnutí zástupcov ministrov)

Preambula

1. Podľa Dohovoru o ochrane ľudských práv a základných slobôd (ETS č.5 „Dohovor“) v zmysle výkladu Európskeho súdu pre ľudské práva („Súdny dvor“) majú členské štáty Rady Európy povinnosť zabezpečiť dodržiavanie práv a slobôd zakotvených v Dohovore vo vzťahu ku všetkým osobám vo svojich jurisdikciách ako v off-line, tak i v online prostredí. Podmienkou na uplatňovanie práv a slobôd vyplývajúcich z Dohovoru v online prostredí je prístup na internet.
2. Verejnosť má stále širšie možnosti vyhľadávať, získavať a poskytovať informácie bez zásahov a bez ohľadu na hranice, a preto internet zohráva mimoriadne významnú rolu z pohľadu práva na slobodu prejavu. Umožňuje aj uplatňovanie ďalších práv chránených Dohovorom, ako je právo na slobodu zhromažďovania a právo na vzdelanie, sprístupňuje poznatky a kultúru, otvára dvere účasti na verejnom živote, politickej diskusii a demokratickej správe. Podľa článku 17 Dohovoru však článok 10 ani iné ustanovenia Dohovoru nechránia vyjadrovanie a konanie v rozpore s hodnotami zakotvenými v Dohovore.
3. Ochrana súkromia a osobných údajov je základom uplatňovania väčšiny práv a slobôd garantovaných Dohovorom. Internet so sebou priniesol aj zvýšenie rizík súvisiacich s ohrozením súkromia a jeho porušovaním, vyvolal nárast určitých foriem zastrašovania, nenávisť, podnecovania k násiliu, najmä na základe rodu, rasy a náboženstva, z ktorých mnohé vôbec neboli nahlásené a len zriedkakedy je vykonaná ich náprava alebo sú trestne stíhané. Zvýšenie používania internetu a súvisiacich technologických výtvarov prinieslo zásadné výzvy aj vo vzťahu k udržiavaniu verejného poriadku a národnej bezpečnosti, predchádzaniu trestnej činnosti a presadzovaniu práva, ako aj k ochrane práv druhých, vrátane práv duševného vlastníctva. Cielené dezinformačné online kampane vytvorené špecificky na rozosievanie nedôvery, zmätku a zostrenie existujúcich rozporov v spoločnosti zároveň destabilizujúco ovplyvňujú demokratické procesy.

4. Široké, rozmanité a rýchlo sa rozvíjajúce spektrum aktérov, označovaných ako „internetoví sprostredkovatelia“, podporuje ponukou a poskytovaním rozmanitých funkcií a služieb interakcie na internete medzi fyzickými a právnickými osobami. Niektorí z nich poskytujú používateľom pripojenie k internetu, podporujú spracovávanie informácií a údajov alebo poskytujú hosting webových služieb, a to aj pre obsah generovaný používateľmi. Iní zhromažďujú informácie a umožňujú vyhľadávanie, poskytujú prístup, hosting alebo indexáciu obsahu a služieb vytvorených a prevádzkovaných tretími stranami. Niektorí zas vytvárajú podmienky pre predaj tovaru a služieb, vrátane audiovizuálnych služieb, a umožňujú realizáciu ďalších komerčných transakcií vrátane platieb.

5. Sprostredkovatelia môžu vykonávať aj niekoľko funkcií naraz. Môžu moderovať a zoraďovať obsah, používať na to automatizované spracovanie osobných údajov, a môžu takouto formou uplatňovať aj kontroly, ktoré ovplyvňujú prístup používateľa k online informáciám podobne ako médiá, prípadne môžu vykonávať aj iné funkcie, ktoré ich zas približujú k vydavateľom. Sprostredkovateľské služby môžu ponúkať aj tradičné médiá, napríklad, keď na svojich platformách ponúkajú priestor na obsah generovaný používateľmi. Regulačný rámec upravujúci sprostredkovateľskú funkciu nebráni uplatňovaniu rámcov vzťahujúcich sa na iné funkcie ponúkané rovnakým subjektom.

6. Základnou podmienkou na zabezpečenie ochrany a podpory uplatňovania ľudských práv, pluralitnej a participatívnej demokracie je právny štát. Členské štáty sú povinné zdržiavať sa porušovania práva na slobodu prejavu a ďalších ľudských práv v digitálnom prostredí. Tiež majú pozitívnu povinnosť vytvárať bezpečné a podporujúce prostredie pre každého, aby sa mohol zapojiť do verejnej diskusie a bez obáv prejaviť svoje názory a myšlienky, a to aj vtedy, ak sú tieto urážlivé, šokujúce alebo vyrušujú predstaviteľov štátu alebo akúkoľvek časť obyvateľstva. S ohľadom na horizontálne vplyvy ľudských práv pozitívna povinnosť zabezpečiť uplatňovanie a využívanie práv a slobôd zahŕňa aj ochranu jednotlivcov pred žalobami súkromných strán zabezpečením dodržiavania relevantných legislatívnych a regulačných rámcov. V súvislosti s uvedenými službami je nevyhnutné vytvoriť aj riadne procesné záruky a zabezpečiť prístup k účinným nápravným prostriedkom, ktoré by mali mať k dispozícii ako štáty, tak aj sprostredkovatelia.

7. Rozmanité sieťové vplyvy a fúzie viedli k vzniku menšieho počtu väčších subjektov s dominantným postavením na trhu, ktoré ohrozujú možnosti menších sprostredkovateľov a začínajúcich podnikov a dostávajú sa do pozície vplyvu alebo dokonca kontroly nad základnými formami verejnej komunikácie. Moc týchto sprostredkovateľov ako protagonistov online prejavu si vyžaduje vyjasnenie ich roly a vplyvu na ľudské práva, ich príslušných povinností a zodpovedností vrátane povinností a zodpovedností súvisiacich s rizikom zneužitia ich služieb a infraštruktúry zločincami.

8. Z hľadiska prístupu a riadenia digitálneho priestoru je zároveň nevyhnutné podporovať iniciatívy zamerané na zlepšovanie zručností mediálnej a informačnej gramotnosti. Toto úsilie by sa malo realizovať rôznymi prostriedkami vrátane formálneho a neformálneho vzdelávania, a jeho cieľom by mala byť podpora účinného a rovnakého uplatňovania práv zakotvených v Dohovore všetkými osobami bez akejkoľvek diskriminácie. S ohľadom na mimoriadne vysoký počet používateľov internetu z radov mládeže a detí je za každých okolností a nepretržite potrebné zabezpečiť ochranu detí a vybaviť ich zručnosťami

umožňujúcimi bezpečný a informovaný prístup na internet a uplatňovanie ich práv v digitálnom prostredí. V tejto súvislosti sa treba priebežne angažovať v zlepšovaní kognitívnych, technických, sociálnych a kritických zručností dievčat a chlapcov, rodičov aj pedagógov a naučiť ich, ako sa majú vyrovnávať s informačným a komunikačným prostredím, ktoré poskytuje prístup k ponižujúcemu obsahu sexuálnej alebo násilnej povahy.

9. Regulačný rámec upravujúci služby poskytované sprostredkovateľmi alebo ich prostredníctvom je rozmanitý, má mnoho polôh a priebežne sa vyvíja. Štáty čelia komplexnej výzve regulácie prostredia, v ktorom súkromné strany zohrávajú kľúčovú úlohu v poskytovaní verejnoprospešných služieb. Úlohu regulácie ďalej komplikuje globálna povaha internetu a súvisiacich služieb, rozmanitosť sprostredkovateľov, objem internetovej komunikácie a rýchlosť, akou sa produkuje a spracováva. Keďže sprostredkovatelia pôsobia alebo sa ich služby využívajú v mnohých krajinách, vrátane tzv. cloud-computingového kontextu, ich konanie môže mať vplyv podľa viacerých niekedy protichodných zákonov rôznych jurisdikcií.

10. Internetoví sprostredkovatelia si vytvárajú aj vlastné predpisy, zvyčajne v podobe obchodných podmienok alebo komunitných štandardov, ktoré často obsahujú aj usmernenia na obmedzenie obsahu. Sprostredkovatelia zhromažďujú, generujú, uchovávajú a spracúvajú obrovské množstvo informácií a údajov o používateľoch a od používateľov. Tieto činnosti môžu byť v rozpore, okrem iného, aj s právami používateľov na súkromie a slobodu prejavu. Môžu chýbať účinné mechanizmy na hlásenie porušovania práv a riešenie sťažností, prípadne nie sú dostatočne transparentné a efektívne alebo sa poskytujú len formou automatizovaných procesov.

11. V súlade s hlavnými zásadami OSN v oblasti podnikových a ľudských práv a s rámcom OSN „chrániť, rešpektovať a naprávať“ by sprostredkovatelia mali v každom svojom konaní dodržiavať ľudské práva svojich používateľov a dotknutých strán. Sem patrí aj povinnosť konať v súlade s platnými právnymi predpismi a regulačnými rámcami. S ohľadom na širokú škálu úloh sprostredkovateľov by bolo treba stanoviť ich príslušné povinnosti a zodpovednosti a ich ochranu vyplývajúcu zo zákona pre konkrétne služby a funkcie, ktoré vykonávajú.

12. Na tomto pozadí a na usmernenie všetkých relevantných aktérov, ktorí riešia komplexnú úlohu ochrany a dodržiavania ľudských práv v digitálnom prostredí Výbor ministrov v súlade s podmienkami článku 15.b Štatútu Rady Európy (ETS č.1) odporúča členským štátom:

- implementovať usmernenia uvedené v tomto odporúčaní pri navrhovaní a implementovaní legislatívnych rámcov týkajúcich sa internetových sprostredkovateľov v súlade s ich príslušnými záväzkami vyplývajúcimi z Európskeho dohovoru o ľudských právach, Európskeho dohovoru o ochrane práv jednotlivcov so zreteľom na automatické spracovanie osobných údajov (ETS č.108 „Dohovor 108“), Európskeho dohovoru o počítačovej kriminalite (ETS č.185, „Budapešťiansky dohovor“), Dohovoru Rady Európy o ochrane detí pred sexuálnym vykorisťovaním a zneužívaním (ETS č. 201, „Dohovor z Lanzarote“) a Dohovoru Rady Európy o predchádzaní násiliu na ženách a domácejmu násiliu a o boji proti nemu (ETS č. 210,

„Istanbulský dohovor“) a presadzovať ich na medzinárodných a regionálnych fórach, ktoré sa zaoberajú úlohami a zodpovednosťami internetových sprostredkovateľov a ochranou a uplatňovaním ľudských práv v online prostredí,

- prijať všetky potrebné opatrenia na zabezpečenie toho, aby si internetoví sprostredkovatelia plnili svoje povinnosti v súvislosti s dodržiavaním ľudských práv v súlade s hlavnými zásadami OSN v oblasti podnikových a ľudských práv a odporúčaním Výboru ministrov členským štátom CM/Rec(2016)3 o ľudských právach a podnikoch,
- pri vykonávaní usmernení, rešpektovať odporúčanie Výboru ministrov CM/Rec(2016)5 o slobode internetu, odporúčanie CM/Rec(2016)1 o ochrane a presadzovaní práva na slobodu prejavu a práva na súkromný život s ohľadom na neutralitu siete, odporúčanie CM/Rec(2015)6 o voľnom cezhraničnom toku informácií na internete, odporúčanie CM/Rec(2014)6 o príručke o ľudských právach pre používateľov internetu, odporúčanie CM/Rec(2013)1 o rodovej rovnosti a médiách, odporúčanie CM/Rec(2012)3 o ochrane ľudských práv v súvislosti s vyhľadávacmi, odporúčanie CM/Rec(2012)4 o ochrane ľudských práv v súvislosti so službami sociálnych sietí, odporúčanie CM/Rec(2011)7 o novom chápaní médií, odporúčanie CM/Rec(2010)13 o ochrane jednotlivcov v súvislosti s automatickým spracovávaním osobných údajov v kontexte profilovania, odporúčanie CM/Rec(2007)16 o opatreniach na podporu hodnoty internetu ako verejnej služby a tiež v Usmernenia z 2017 o ochrane jednotlivcov v súvislosti so spracovávaním osobných údajov vo svete veľkých dát a Usmernenia z 2008 o spolupráci medzi orgánmi činnými v trestnom konaní a poskytovateľmi internetových služieb v boji proti počítačovej kriminalite,
- implementovať usmernenia uvedené v tomto odporúčaní uvedomujúc si, že pokiaľ ide o zodpovednosti poskytovateľov internetových služieb, ktoré sa rozvinuli v predchádzajúcom desaťročí, je ich zámerom budovať a posilňovať Usmernenia o dodržiavaní ľudských práv pre poskytovateľov internetových služieb vypracované v 2008 Radou Európy v spolupráci s Európskym združením poskytovateľov internetových služieb (EuroISPA),
- zapájať sa do pravidelného, inkluzívneho a transparentného dialógu so všetkými relevantnými aktérmi vrátane aktérov zo súkromného sektora, s verejnoprávnymi médiami, občianskou spoločnosťou, vzdelávacími inštitúciami a akademickou obcou, s cieľom podeliť sa a prediskutovať informácie, podporiť zodpovedné používanie nových technologických výdobytkov s vplyvom na uplatňovanie ľudských práv a súvisiacich právnych a politických záležitostí vo vzťahu k internetovým sprostredkovateľom,
- v spolupráci so všetkými príslušnými zainteresovanými stranami zo súkromného sektora, s verejnoprávnymi médiami, občianskou spoločnosťou, vzdelávacími inštitúciami, akademickou obcou a technickými ústavmi podporovať a propagovať implementáciu účinných veku a rodu primeraných programov na rozvoj mediálnej a informačnej gramotnosti a prostredníctvom nich umožniť dospelým, mladým ľuďom a deťom využívať prínosy a čeliť rizikám online komunikačného prostredia,
- pravidelne preskúmať opatrenia prijaté na vykonávanie tohto odporúčania s cieľom zvýšiť ich účinnosť.

Príloha k odporúčaniu CM/Rec(2018)2

Usmernenia pre členské štáty o opatreniach, ktoré je potrebné prijať vo vzťahu k internetovým sprostredkovateľom v súvislosti s ich úlohami a zodpovednosťami

1. Povinnosti štátov v súvislosti s ochranou a podporu dodržiavania ľudských práv a základných slobôd v digitálnom prostredí

1.1. Legálnosť

1.1.1. Akákoľvek žiadosť, požiadavka alebo iné opatrenie verejných orgánov adresované internetovému sprostredkovateľovi, ktoré zasahuje do ľudských práv a základných slobôd, musia mať oporu v zákone, byť uplatňované v hraniciach zákona a predstavovať nevyhnutné a úmerné opatrenie v demokratickej spoločnosti. Štáty by nemali vyvíjať tlak na internetových sprostredkovateľov nelegálnymi prostriedkami.

1.1.2. Zákony, nariadenia a politiky vzťahujúce sa na internetových sprostredkovateľov, bez ohľadu na cieľ alebo rozsah uplatnenia, vrátane komerčných a nekomerčných aktivít, by mali účinne chrániť ľudské práva a základné slobody zakotvené v Európskom dohovore o ľudských právach a mali by poskytovať dostatočné záruky proti ich svojvoľnému uplatňovaniu v praxi.

1.1.3. Štáty majú povinnosť chrániť ľudské práva a základné slobody v digitálnom prostredí. V rámci plnenia tejto povinnosť by súčasťou všetkých regulačných rámcov, vrátane samoregulačných a kooperačných prístupov, mali byť účinné mechanizmy dohľadu sprevádzané vhodnými príležitosťami na nápravu.

1.1.4. Proces prijímania legislatívy alebo predpisov vzťahujúcich sa na internetových sprostredkovateľov by mal byť transparentný a inkluzívny. Štáty by mali viesť pravidelné konzultácie so všetkými zainteresovanými stranami a zabezpečiť tak dosiahnutie rovnováhy medzi verejným záujmom, záujmami používateľov a dotknutých strán a záujmami sprostredkovateľa. Pred prijatím legislatívy alebo predpisov by štáty mali uskutočniť posúdenie vplyvov na ľudské práva, aby pochopili a zabránili potenciálnemu negatívnemu vplyvu na ľudské práva alebo ho minimalizovali.

1.1.5. Štáty by mali zabezpečiť, aby legislatíva, predpisy a politiky týkajúce sa internetových sprostredkovateľov boli interpretované, aplikované presadzované bez diskriminácie a s prihliadnutím na množstvo vzájomne sa pretínajúcich foriem diskriminácie. Zákaz diskriminácie si môže v niektorých prípadoch vyžadovať prijatie osobitných opatrení alebo nápravu existujúcich nerovností. S cieľom predísť možným diskriminačným účinkom by štáty pri príprave, výklade a aplikácii legislatívneho rámca mali zohľadniť aj výrazné rozdiely vo veľkosti, povahe, fungovaní a organizačnej štruktúre sprostredkovateľov.

1.1.6. Štáty by mali zabezpečiť, aby ich legislatívu, predpisy a politiky týkajúce sa internetových sprostredkovateľov bolo možné účinne implementovať a presadzovať a aby nadmieru neobmedzovala fungovanie a voľný tok cezhraničnej komunikácie.

1.2. Právna istota a transparentnosť

1.2.1. Všetky právne predpisy týkajúce sa internetových sprostredkovateľov a ich vzťahov so štátmi a používateľmi by mali byť prístupné a predvídateľné. Všetky zákony by mali byť jednoznačné a dostatočne presné na to, aby internetoví sprostredkovatelia, používatelia a dotknuté strany mohli podľa nich regulovať svoje správanie. Zákony by mali vytvárať bezpečné a vhodné online prostredie na súkromnú komunikáciu a verejnú diskusiu a mali by zodpovedať príslušným medzinárodným normám.

2.2.1. Všetky právne predpisy by mali jasne definovať právomoci verejných orgánov týkajúce sa internetových sprostredkovateľov, najmä tie, ktoré uplatňujú orgány činné v trestnom konaní. Na ochranu pred svojvoľným uplatňovaním by právne predpisy mali upravovať rozsah diskrečnej právomoci.

1.2.3. Štáty by mali verejne a pravidelne sprístupňovať vyčerpávajúce informácie o počte, povahe a právnom základe obmedzení obsahu alebo odhalení osobných údajov, ktoré uplatnili v určitom období prostredníctvom žiadostí adresovaných sprostredkovateľom, vrátane prípadov vyplývajúcich z dohôd o vzájomnej právnej pomoci, a tiež o krokoch prijatých v dôsledku týchto žiadostí. Na účely transparentnosti by štáty mali od sprostredkovateľov vyžadovať, aby odhaľovali jasné (jednoduché a strojovo čitateľné), ľahko prístupné a zmysluplné informácie o zásahoch do uplatňovania práv a slobôd v digitálnom prostredí prijatých v dôsledku súdnych príkazov alebo správnych rozhodnutí, žiadostí súkromných sťažovateľov alebo presadzovania vlastných politík obmedzenia obsahu.

1.2.4. Aby sa zabránilo právnej neistote a uplatňovaniu konfliktných zákonov, mali by sa štáty v prípadoch, kde platia rôzne zákony, snažiť spolupracovať, jednak navzájom a jednak s relevantnými zainteresovanými stranami, a podporovať prípravu spoločných prístupov a jurisdikčných zásad, a to vrátane prostredníctvom vhodných neštátnych fór.

1.3 Záruky slobody prejavu

1.3.1. Akákoľvek žiadosť, požiadavka alebo iné kroky verejných orgánov o obmedzenie prístupu (vrátane blokovania alebo odstránenia obsahu) adresované internetovým sprostredkovateľom alebo akékoľvek iné opatrenie, ktoré by mohli viesť k obmedzeniu slobody prejavu, musia byť zakotvené v zákone a sledovať jeden z legitímnych cieľov článku 10 Dohovoru, byť nevyhnutné v demokratickej spoločnosti a úmerné sledovanému cieľu. Štátne orgány by mali pozorne vyhodnotiť možný, aj nezamýšľaný, vplyv akéhokoľvek obmedzenia pred a po jeho aplikácii a snažiť sa uplatňovať len čo najmenej rušivé opatrenia, ktorými sa podarí dosiahnuť cieľ politiky.

1.3.2. Pred požiadanim internetového sprostredkovateľa o obmedzenie prístupu k obsahu by štátne orgány mali získať príkaz od súdneho orgánu alebo iného nezávislého správneho orgánu, ktorého rozhodnutia podliehajú súdnemu preskúmaniu. Tento postup neplatí vtedy, ak je obsah bez ohľadu na jeho kontext protizákonný, napríklad sa týka sexuálneho zneužívania detí, alebo ak sa vyžaduje prijatie naliehavých opatrení v zmysle podmienok článku 10 Dohovoru.

1.3.3. Keď internetoví sprostredkovatelia obmedzia na základe príkazu štátu prístup k obsahu tretích strán, štátne orgány sa musia uistiť, že sú k dispozícii účinné mechanizmy na nápravu, a dodržiavať príslušné procedurálne záruky. Keď internetoví sprostredkovatelia odstránia obsah v súlade s vlastnými podmienkami poskytovania služieb, takýto krok sa nebude považovať za formu kontroly, v dôsledku ktorej sú zodpovední za obsah tretích strán, ku ktorému poskytujú prístup.

1.3.4. Štátne orgány by mali zvážiť prijatie vhodných právnych predpisov na zabránenie strategickým súdnym konaniam namiereným proti účasti verejnosti (SLAPP – z angl. strategic lawsuits against public participation) a šikanujúcim alebo účelovým súdnym sporom, ktorých cieľom je obmedziť slobodu prejavu.

1.3.5. Štátne orgány by nemali priamo ani nepriamo ukladať internetovým poskytovateľom všeobecnú povinnosť monitorovať automatizovane alebo inými prostriedkami obsah, ktorý len sprístupňujú, prenášajú alebo uchovávajú. Pri adresovaní žiadosti internetovým sprostredkovateľom alebo pri presadzovaní spoločných regulačných opatrení v spolupráci s inými štátmi alebo medzinárodnými organizáciami by sa štátne orgány mali vyhnúť akýmkoľvek krokom, ktoré by mohli viesť k všeobecnému monitorovaniu obsahu. Všetky spoločné regulačné prístupy by mali byť v súlade s právnym poriadkom, zásadami právneho štátu a zárukami transparentnosti.

1.3.6. Štátne orgány by mali zabezpečiť, aby sankcie uložené sprostredkovateľom za nedodržiavanie regulačných rámcov boli úmerné, pretože neúmerné sankcie majú za následok obmedzenie legálneho obsahu a negatívne ovplyvňujú právo na slobodu prejavu.

1.3.7. Štáty by mali v zákonoch aj v praxi zabezpečiť, aby sprostredkovatelia neboli braní na zodpovednosť za obsah tretích strán, ktorí len sprístupňujú, prenášajú alebo uchovávajú. Štátne orgány môžu sprostredkovateľov považovať za spoluzodpovedných za obsah, ktorý uchovávajú, ak sprostredkovatelia promptne nezasiahnu a neobmedzia prístup k obsahu alebo službám bezprostredne potom, ako sa dozvedia o jeho nezákonnej povahe alebo získajú informácie o jeho nezákonnej povahe postupmi založenými na oznámeniach. Štátne orgány by mali zabezpečiť, aby postupy založené na oznámeniach neboli nastavené tak, aby podnecovali k odstraňovaniu zákonného obsahu napr. z dôvodu nevhodne krátkych časových rámcov. Oznámenia by mali obsahovať dostatočné informácie umožňujúce sprostredkovateľom prijať primerané opatrenia. Oznámenia zaslané štátmi by mali vychádzať z ich vlastného posúdenia nezákonnosti hláseného obsahu podľa medzinárodných noriem. V prípade obmedzenia obsahu by mala byť stanovená povinnosť čo najskôr oznámiť obmedzenie výrobcovi/vydavateľovi obsahu, pokiaľ to nezasahuje do prebiehajúcich činností orgánov činných v trestnoprávnym konaní. Informácie treba sprístupniť aj používateľom, ktorí sa snažia o prístup k obsahu, v súlade s platnými právnymi predpismi o ochrane údajov.

1.3.8. Na účinné zamedzenie prístupu k nezákonnému obsahu – v zmysle zákona alebo rozhodnutia súdneho orgánu alebo nezávislého správneho orgánu, ktorého rozhodnutia podliehajú súdnemu preskúmaniu – by štáty mali úzko spolupracovať so sprostredkovateľmi a zabezpečiť tak obmedzenie takéhoto obsahu v súlade so zásadami legálnosti, nevyhnutnosti a proporcionality. Mali by tiež zohľadniť skutočnosť, že automatizované

prostriedky, ktoré môžu byť použité na odhalenie nezákonného obsahu, dokážu v súčasnosti len v obmedzenej miere posúdiť kontext obsahu. Takéto obmedzenia by nemali zabrániť v legitímnom použití identického alebo podobného obsahu v iných kontextoch.

1.3.9. Ak sprostredkovatelia vyrábajú alebo spravujú obsah dostupný na ich platformách alebo ak sprostredkovatelia zohrávajú úlohu kurátora alebo vydavateľa, vrátane prostredníctvom používania algoritmov, štátne orgány by mali aplikovať odstupňovaný a diferencovaný prístup v súlade s odporúčaním Výboru ministrov členským štátom CM/Rec(2011)7 o novom chápaní médií. Štáty by mali stanoviť primerané úrovne ochrany spolu so zodpovednosťami a povinnosťami podľa úlohy, akú sprostredkovatelia zohrávajú v procesoch výroby a šírenia obsahu, a zároveň dbať na plnenie svojej povinnosti chrániť a podporovať pluralitu a rozmanitosť v šírení obsahu online.

1.3.10. Štáty by mali podporovať prijímanie vhodných samoregulačných rámcov alebo prípravu spoločných regulačných mechanizmov, ktoré riadne prihliadajú na úlohu sprostredkovateľov v poskytovaní služieb vo verejnom záujme a v podpore verejnej diskusie a politickej debaty chránených ustanoveniami článku 10 Dohovoru.

1.4. Záruka ochrany súkromia a osobných údajov

1.4.1. Akákoľvek požiadavka alebo žiadosť štátnych orgánov o prístup, zber alebo zachytávanie osobných údajov adresovaná sprostredkovateľom, vrátane na účely trestného konania, alebo akékoľvek iné opatrenie, ktoré zasahuje do práva na súkromie, musia mať oporu v zákone, sledovať jeden z legitímnych cieľov stanovených v článku 8 Dohovoru a článku 9 Dohovoru 108, a môžu byť použité výhradne ako nevyhnutné a úmerné opatrenie v demokratickej spoločnosti. Ochrana práva na súkromie a ochranu osobných údajov zahŕňa aj zariadenia používané na prístup na internet alebo na prístup k uloženým údajom.

1.4.2. Štátne orgány by mali zabezpečiť, aby ich právne rámce a nadväzujúce politiky a postupy sprostredkovateľov rešpektovali zásady ochrany osobných údajov (zákonnosť, spravodlivosť, transparentnosť, obmedzenie účelu, minimalizácia údajov, presnosť, obmedzenie času uchovávanía a bezpečnosť údajov, vrátane integrity a dôvernosti) a garantovali práva dotknutých osôb v plnom súlade s Dohovorom 108.

1.4.3. Štátne orgány by mali chrániť právo na dôvernosť všetkých súkromných komunikácií umožňovaných internetovými sprostredkovateľmi vrátane obsahu komunikácie a meta údajov, a mali by zabezpečiť, aby úrovne ochrany údajov a rešpektovania súkromia v súlade s Dohovorom 108 boli zaručené aj pri cezhraničných dátových tokoch.

1.4.4. Sledovacie opatrenia prijaté štátmi, bez ohľadu na to či prebiehajú v spolupráci s internetovými sprostredkovateľmi alebo nie, by mali byť ciele, presne definované, podliehať externému dohľadu a zodpovedať ustanoveniam článku 8 Dohovoru, ako aj článku 9 a ďalším relevantným ustanoveniam Dohovoru 108. Mali by obsahovať záruky pre uplatňovanie práv dotknutých osôb a účinné nápravné mechanizmy.

1.4.5. Štátne orgány by mali zabezpečiť, aby sa na automatické spracovanie osobitných kategórií údajov ako sú definované v článku 6 Dohovoru, vzťahovali vhodné doplnkové záruky.

1.5. Prístup k účinným opravným prostriedkom

1.5.1. Štáty by mali garantovať prístupné a účinné súdne a mimosúdne postupy, ktoré sú podľa článku 6 Dohovoru zárukou nestranného preskúmania všetkých tvrdení o porušení práv zaručených Dohovorom v digitálnom prostredí, ako je právo na život, právo na slobodu a bezpečie, právo na súkromie, právo na slobodu prejavu a právo na nediskrimináciu v prístupe ku všetkým právam a slobodám zakotveným v Dohovore.

1.5.2. Štáty by mali garantovať účinné opravné prostriedky pre všetky porušenia ľudských práv a základných slobôd zakotvených v Dohovore zo strany internetových sprostredkovateľov v súlade s článkom 13 Dohovoru. Okrem toho by mali zabezpečiť, aby sprostredkovatelia poskytujúci používateľom alebo dotknutým stranám prístup promptne, transparentne a účinne preskúmali ich sťažnosti a údajné porušenia podmienok služby, a zabezpečili účinnú nápravu, akou je obnovenie obsahu, ospravedlnenie, nápravu škôd alebo kompenzáciu za spôsobené škody. V prípade, že sa vnútorné alebo alternatívne mechanizmy na riešenie sporov ukážu ako nedostatočné, alebo keď sa sporiace strany rozhodnú použiť súdnu nápravu alebo odvolanie, mala by zostať k dispozícii možnosť súdneho preskúmania.

1.5.3. Štáty by sa mali aktívne snažiť odstraňovať všetky právne, praktické a iné prekážky, ktoré by mohli viesť k odopretiu účinnej nápravy sťažností dotknutých strán alebo internetových sprostredkovateľov.

1.5.4. Štáty by mali podporovať vekovo a rodovo citlivé aktivity, ktoré propagujú rozvoj mediálnej a informačnej gramotnosti, a takto zabezpečiť riadne a účinné informovanie používateľov o ich právach a slobodách, najmä o ich práve na účinný opravný prostriedok voči štátnym orgánom a internetovým sprostredkovateľom. Súčasťou rozvíjania mediálnej a informačnej gramotnosti by malo byť vzdelávanie o právach všetkých zainteresovaných strán, vrátane práv iných používateľov a dotknutých strán.

2. Zodpovednosti internetových sprostredkovateľov vo vzťahu k ľudským právam a základným slobodám, ktoré by sa štáty mali snažiť zabezpečiť

2.1. Dodržiavanie ľudských práv a základných slobôd

2.1.1. Internetoví sprostredkovatelia by mali vo všetkých svojich krokoch a konaní dodržiavať medzinárodne uznávané ľudské práva a základné slobody svojich používateľov a iných strán, ktorých sa dotýkajú ich činnosti. Táto povinnosť v súlade s hlavnými zásadami OSN v oblasti podnikových a ľudských práv existuje nezávisle od schopnosti a ochoty štátov plniť ich vlastné záväzky v oblasti dodržiavania ľudských práv.

2.1.2. Sprostredkovatelia sú povinní dodržiavať ľudské práva a využívať primerané opatrenia bez ohľadu na ich veľkosť, sektor, prevádzkový kontext, vlastnícku štruktúru alebo povahu. Rozsah a komplexnosť prostriedkov, akými sprostredkovatelia plnia svoje povinnosti, sa môže rôzniť, musí však zohľadňovať závažnosť potenciálneho vplyvu ich

služieb na ľudské práva. Čím je vplyv na predmety právnej ochrany a ich potenciálne poškodenie vyšší a čím je vyššia hodnota služieb pre uplatňovanie ľudských práv, tým prísnejšie musia byť preventívne opatrenia, ktoré by internetový sprostredkovateľ mal použiť pri príprave a aplikácii zmluvných podmienok poskytovania služieb, komunitných štandardov a etických kódexov zameraných, menovite, na predchádzanie šíreniu hanlivého jazyka a obrazov, nenávisť a podnecovania k násiliu.

2.1.3. Každý zásah sprostredkovateľa do slobodného a otvoreného toku informácií a myšlienok, automatizovaný alebo iný, by mal vychádzať z jednoznačných a transparentných politík a mal by sa obmedzovať na konkrétne účely, ako je napríklad obmedzenie prístupu k nezákonnému obsahu podľa rozhodnutia súdneho orgánu alebo nezávislého správneho orgánu, ktorého rozhodnutia podliehajú súdnemu preskúmaniu, alebo podľa vlastných politík a etických kódexov, ktoré môžu obsahovať varovné mechanizmy.

2.1.4 Internetoví sprostredkovatelia by mali uskutočňovať pravidelné posúdenia náležitej starostlivosti zamerané na dodržiavanie svojej povinnosti rešpektovať ľudské práva a základné slobody a ďalších príslušných povinností. V tejto súvislosti by mali uskutočňovať posúdenia priamych a nepriamych vplyvov svojich aktuálnych a budúcich politík, produktov a služieb na ľudské práva používateľov a dotknutých strán a zabezpečiť primerané následné riešenie zistení posúdení, ich monitorovanie a vyhodnocovanie účinnosti identifikovaných odoziev. Sprostredkovatelia by mali tieto posúdenia vykonávať čo najotvorenejšie a podporovať aktívne zapojenie používateľov. Mali by mať na pamäti, že poskytujú služby vo verejnom záujme, a vyhýbať sa alebo sa snažiť znížiť negatívne vplyvy na účinné uplatňovanie práv ich používateľmi alebo dotknutými stranami.

2.1.5. Internetoví sprostredkovatelia na sa mali snažiť svoje služby a produkty poskytovať bez akejkoľvek diskriminácie. Mali by zabezpečiť, aby ich kroky nemali priame ani nepriame diskriminačné účinky alebo škodlivý vplyv na ich používateľov alebo iné dotknuté strany, vrátane používateľov a strany so špeciálnymi potrebami alebo používateľov s postihnutím alebo čeliacich štrukturálnym nerovnostiam vo svojom prístupe k ľudským právam. Sprostredkovatelia by navyše mali prijať primerané a úmerné opatrenia na zabezpečenie konzistentnej aplikácie a presadzovania podmienok ich dohôd o poskytovaní služieb, komunitných štandardov a etických kódexov v súlade s príslušnými procedurálnymi zárukami. Zákaz diskriminácie môže za určitých okolností znamenať, že internetový sprostredkovateľ bude nútený prijať pre určité skupiny používateľov osobitné ustanovenia na účely nápravy existujúcich nerovností.

2.2. Transparentnosť a zodpovednosť

2.2.1. Internetoví sprostredkovatelia by mali zabezpečiť, aby podmienky ich dohôd o poskytovaní služieb, politiky špecifikujúce práva používateľov, spolu s ostatnými štandardmi a postupmi pre moderovanie obsahu a spracovanie a odhaľovanie údajov používateľov boli verejne prístupné v jednoznačných, zrozumiteľne napísaných a prístupných formátoch. Ak sprostredkovatelia pôsobia globálne, mali by tieto dokumenty preložiť do jazykov, akým ich používatelia a dotknuté strany rozumejú. Používateľom treba vopred oznámiť všetky zmeny príslušných politík súvisiace s podmienkami poskytovania služieb, a to bezodkladne a vo

formátoch, ktoré sú jednoducho prístupné, zrozumiteľné a obsahujú vysvetľujúce usmernenia.

2.2.2. Proces prípravy a aplikácie podmienok dohôd o poskytovaní služieb, komunitných štandardov a politík upravujúcich obmedzenie obsahu by mal byť transparentný, zodpovedný a inkluzívny. Ešte pred prijatím a úpravou svojich politík by sa sprostredkovatelia mali snažiť spolupracovať a rokovať so spotrebiteľskými združeniami, obhajcami ľudských práv a ďalšími organizáciami zastupujúcimi záujmy používateľov a dotknutých strán, ako aj s orgánmi na ochranu osobných údajov. Sprostredkovatelia by sa mali svojim používateľom vytvoriť podmienky a dať priestor, aby sa zapájali do procesov vyhodnocovania, skúmania a revízie politík a postupov sprostredkovateľov.

2.2.3. Internetoví sprostredkovatelia by mali poskytovať jasné a transparentné zmysluplné verejné informácie o prevádzkovaní techník automatizovaného spracovávaní údajov vo svojich činnostiach, vrátane používania algoritmov, ktoré zjednodušujú vyhľadávanie založené na profilovaní používateľov, alebo šírenia obsahu prispôbeného na mieru používateľom, ako sú napríklad novinové správy. Ich súčasťou by malo byť aj informovanie o druhu spracovávaných údajov, dĺžke spracovávaní, použitých kritériách a o účele spracovávaní údajov.

2.2.4. Sprostredkovatelia by mali pravidelne uverejňovať správy o transparentnosti, ktoré budú obsahovať zrozumiteľné (jednoduché a strojovo čitateľné), prístupné a zmysluplné informácie o všetkých obmedzeniach slobodného a otvoreného toku informácií a názorov a o všetkých žiadostiach o obmedzenie, ako aj o žiadostiach o sprístupnenie údajov a ich uchovávanie vychádzajúcich zo súdnych príkazov, medzinárodných dohôd o vzájomnej právnej pomoci, žiadostí súkromných sťažovateľov alebo z uplatňovania vlastných politík na obmedzenie obsahu.

2.3. Moderovanie obsahu

2.3.1. Internetoví sprostredkovatelia by mali rešpektovať práva používateľov vyhľadávať, produkovať a poskytovať informácie, názory a myšlienky. Akékoľvek opatrenie prijaté na obmedzenie prístupu (vrátane blokovania a odstránenia obsahu) v dôsledku príkazu alebo žiadosti štátu by malo byť implementované s použitím čo najmenej obmedzujúcich prostriedkov.

2.3.2. Pri obmedzovaní prístupu k obsahu v súlade s vlastnými politikami o obmedzení obsahu by sprostredkovatelia mali postupovať transparentným a nediskriminačným spôsobom. Akékoľvek obmedzenie obsahu by sa malo uskutočniť pomocou najmenej obmedzujúcich technických prostriedkov a v prísne obmedzenom rozsahu a trvaní, tak aby nedošlo k súbežnému obmedzeniu alebo odstráneniu zákonného obsahu.

2.3.3. Rozsah a trvanie akéhokoľvek obmedzenia obsahu musí presne zodpovedať príkazu alebo žiadosti a malo by ho sprevádzať informovanie verejnosti s vysvetlením, ktorý obsah bol obmedzený a na akom právnom základe. Oznámenie by malo byť poskytnuté aj používateľovi a ďalším dotknutým stranám, pokiaľ to nezasahuje do prebiehajúcich činností orgánov činných v trestnom konaní, pričom by sa malo zmieňovať aj o procedurálnych

zárukách, možnostiach oboch strán v súvislosti so sporovým konaním a dostupných nápravných mechanizmoch.

2.3.4. Všetci pracovníci sprostredkovateľov zapojení do moderovania obsahu by mali absolvovať úvodné a priebežné školenia o platných zákonoch a medzinárodných ľudskoprávných štandardoch a ich vzťahu k podmienkam poskytovania služieb sprostredkovateľa a jeho interným štandardom, ako aj o krokoch, ktoré je potrebné podniknúť v prípade ich konfliktu. Školenie by malo byť poskytované interne alebo externe, aj prostredníctvom združení sprostredkovateľov, a jeho rozsah by mal zodpovedať významu úlohy sprostredkovateľov a eventuálneho vplyvu ich konania na schopnosť používateľov uplatňovať svoju slobodu prejavu. Pracovníci by mali mať zabezpečené vhodné pracovné podmienky. Medzi ne patrí aj dostatok času na posúdenie obsahu a, v prípade potreby, príležitosti na vyhľadanie odbornej podpory a právnej rady.

2.3.5. Automatizované prostriedky na identifikáciu obsahu sú užitočné z hľadiska predchádzania opätovnému výskytu konkrétnych prvkov obsahu, ktorý už bol predtým obmedzený. S ohľadom na to, že v súčasnosti automatizované prostriedky dokážu len v obmedzenej miere posudzovať kontext obsahu, sprostredkovatelia by mali pozorne vyhodnotiť vplyv riadenia obsahu pomocou automatizovaných prostriedkov na ľudské práva a v prípade potreby by mali zabezpečiť aj preskúmanie obsahu človekom. Mali by zohľadniť aj riziko prílišného obmedzenia alebo naopak nedostatočného obmedzenia obsahu vyplývajúce z nepresných algoritmických systémov a vplyv algoritmov na služby poskytované pre verejnú diskusiu. Obmedzenia prístupu k identickému obsahu by nemali brániť v zákonomnom používaní takéhoto obsahu v iných kontextoch.

2.3.6. Ak sprostredkovatelia obmedzili obsah na základe vlastných politík o obmedzení obsahu, pretože v ňom odhalili náznaky spáchania závažného trestného činu, obmedzenie by mali sprevádzať primerané opatrenia na zabezpečenie zachovania dôkazov potrebných na účinné vyšetrenie trestného činu. Ak sa sprostredkovatelia dozvedia o takomto konkrétnom obmedzenom obsahu, mali by to bezodkladne nahlásiť orgánom činným v trestnom konaní.

2.4. Používanie osobných údajov

2.4.1. Sprostredkovatelia by nemali odhaľovať osobné údaje tretím stranám, pokiaľ takáto povinnosť nevyplýva zo zákona alebo o odhalenie nepožiada súd alebo iný nezávislý správny orgán, ktorého rozhodnutia podliehajú súdnemu preskúmaniu, ktorý vyhodnotil, že odhalenie je v súlade s platnými zákonmi a štandardmi, je potrebné v demokratickej spoločnosti a primerané sledovanému cieľu.

2.4.2. Internetoví sprostredkovatelia by mali obmedziť spracovávanie osobných údajov používateľov na mieru nevyhnutnú v kontexte jasne definovaného účelu, ktorý používateľom proaktívne a presne oznámi. Spracovávanie osobných údajov vrátane ich zberu, zadržiavania, agregácie, uchovávanie, adaptácie, pozmeňovania, prepájania alebo zdieľania, by malo byť podložené slobodným, konkrétnym, informovaným a jednoznačným súhlasom používateľa udeleným na konkrétny účel, alebo iným legitímnym základom vyplývajúcim zo zákona ako sa stanovuje v Dohovore 108. Na automatické spracovanie

osobitných kategórií údajov ako sú definované v článku 6 Dohovoru 108, by sa mali vzťahovať doplnkové záruky ako sú explicitný súhlas, anonymizácia alebo šifrovanie.

2.4.3. Agregácia a migrácia osobných údajov používateľov cez viaceré zariadenia alebo služby by mali byť podmienené získaním predchádzajúceho slobodného, konkrétneho, informovaného a jednoznačného súhlasu používateľa. Používateľ by mal mať tiež možnosť používať službu bez poskytnutia súhlasu s kombináciou svojich osobných údajov. Vo všetkých etapách je potrebné aplikovať zásady „štandardnej ochrany súkromia“ a „ochrany súkromia už v štádiu návrhu“, ktoré pomôžu predísť alebo minimalizovať riziko zásahu do práv a základných slobôd používateľov.

2.4.4. Používatelia majú právo pristupovať k svojim osobným údajom a právo na ich opravu, vymazanie a blokovanie. Sprostredkovatelia by im preto mali poskytovať príslušné informácie vo všetkých etapách spracovávania údajov formulované jednoznačne a jednoducho, najmä ak sú takéto informácie určené deťom. Okrem toho by sprostredkovatelia mali používateľov zrozumiteľne informovať o podmienkach uplatnenia práva na vymazanie osobných údajov, na namietanie proti spracovávaniu osobných údajov a odvolanie súhlasu so spracovávaním údajov, po ktorých musí skončiť akékoľvek spracovávanie osobných údajov podmienené poskytnutím súhlasu používateľa.

2.4.5. Sprostredkovatelia by mali konať v súlade s platnými právnymi podmienkami a zárukami bez ohľadu na to, kde sa k spracovaniu údajov došlo, a to vrátane v súvislosti s cezhraničnými tokmi údajov.

2.4.6. Akékoľvek sledovanie a profilovanie používateľov zo strany sprostredkovateľov musí vo vzťahu k používateľom prebiehať transparentne. Na ochranu online identity svojich používateľov by sprostredkovatelia nemali používať techniky profilovania a digitálneho sledovania, ktoré porušujú ľudské práva používateľa, vrátane práva na slobodu prejavu a práva na súkromie. Sprostredkovatelia by sa mali snažiť chrániť svojich používateľov pred sledovaním a profilovaním tretími stranami. Na všetky záležitosti súvisiace s odhaľovaním osobných údajov tretím stranám v súlade s povinnosťami a zodpovednosťami sprostredkovateľov vyplývajúcimi z medzinárodných noriem o ochrane osobných údajov a súkromia by mali dohliadať riadne vyškolení pracovníci. Osoba, ktorej ľudské práva boli výrazne poškodené rozhodnutím prijatým na základe profilovania alebo ovplyvnené právnymi dôsledkami vyplývajúcimi z takéhoto rozhodnutia, by mala mať možnosť namietat voči rozhodnutiu.

2.5. Prístup k účinným opravným prostriedkom

2.5.1. Internetoví sprostredkovatelia by mali sprístupniť (na internete alebo mimo neho) účinné opravné prostriedky a systémy na riešenie sporov, ktoré umožnia rýchlu a priamu nápravu sťažností používateľa, poskytovateľa obsahu a dotknutej strany. Mechanizmy riešenia sťažností a ich procedurálna implementácia sa môžu líšiť v závislosti od veľkosti, vplyvu a úlohy internetového sprostredkovateľa, ale všetky opravné prostriedky by mali umožňovať nestranné a nezávislé preskúmanie údajného porušenia. V závislosti od typu porušenia by malo byť ich výsledkom preskúmanie, vysvetlenie, odpoveď, náprava, ospravedlnenie vymazanie, opätovné pripojenie alebo náhrada.

2.5.2. Mechanizmy riešenia sťažností, vrátane postupov založených na oznámeniach, by mali dodržiavať príslušné procedurálne záruky a mali by byť prístupné, spravodlivé, kompatibilné s právami, transparentné a finančne dostupné. V prípade, že spoločnosť mechanizmus priamo spravuje, mal by zahŕňať aj zabudované ochrany na predchádzanie konfliktu záujmov napr. vo forme štruktúr dohľadu. Sťažnosti sa musia riešiť bez zbytočného odkladu a mechanizmy riešenia by nemali negatívne ovplyvňovať možnosti sťažovateľov na nápravu prostredníctvom využitia nezávislého národného mechanizmu preskúmania, vrátane súdneho preskúmania.

2.5.3. Sprostredkovatelia by mali zabezpečiť všetkým používateľom a ostatným stranám, ktorých sa dotýkajú ich kroky, úplný a jednoduchý prístup k transparentným jednoznačne a jednoducho formulovaným informáciám o príslušných mechanizmoch riešenia sťažností, jednotlivých etapách postupu, približných časových rámcoch a očakávaných výsledkoch.

2.5.4. Sprostredkovatelia by nemali do svojich podmienok poskytovania služieb začleňovať doložky o vzdaní sa práv ani prekážky pre účinný prístup k opravným prostriedkom, ako sú povinná jurisdikcia mimo krajiny pobytu alebo doložky o rozhodcovskom konaní bez možnosti výnimky.

2.5.5. Sprostredkovatelia by sa mali snažiť poskytovať prístup k alternatívnym mechanizmom na preskúmanie, ktoré môžu podporiť vyriešenie sporov medzi používateľmi. Sprostredkovatelia by však nemali ukladať povinnosť používať tieto alternatívne mechanizmy ako jediný prostriedok na vyriešenie sporu.

2.5.6. Sprostredkovatelia by mali viesť dialóg so spotrebiteľskými združeniami, obhajcami ľudských práv a ďalšími organizáciami zastupujúcimi záujmy používateľov a dotknutých strán, ako aj s orgánmi na ochranu osobných údajov a inými nezávislými správnyimi alebo regulačnými orgánmi, aby zabezpečili, že ich mechanizmy na riešenie sťažností budú vytvorené, implementované, vyhodnocované a zlepšované prostredníctvom participatívnych procesov. Mali by tiež pravidelne analyzovať frekvenciu, vzorce a príčiny prijatých sťažností a na základe získaných ponaučení zlepšovať svoje politiky, postupy a prax, aby sa vyhli podobným sťažnostiam v budúcnosti.

2.5.7. Sprostredkovatelia by mali podporovať vekovo a rodovo citlivé aktivity zamerané na rozvoj informovanosti všetkých svojich používateľov o ich právach a základných slobodách v digitálnom prostredí voči štátom aj voči sprostredkovateľom vrátane, predovšetkým, informovania o príslušných mechanizmoch a postupoch riešenia sťažností. Súčasťou rozvíjania mediálnej a informačnej gramotnosti by malo byť vzdelávanie o právach všetkých zainteresovaných strán, vrátane iných používateľov a dotknutých strán.