COMMITTEE OF MINISTERS
COMITÉ DES MINISTRES

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

MINISTERS' DEPUTIES
DÉLÉGUÉS DES MINISTRES

Recommendations
Recommandations

CM/Rec(2018)2

07/03/2018

Recommendation of the Committee of Ministers to member States on the roles and responsibilities of internet intermediaries

Unofficial translation into Arabic

Recommandation du Comité des Ministres aux États membres sur les rôles et les responsabilités des intermédiaires d'internet

Traduction non-officielle en arabe

© Council of Europe, original English and French versions

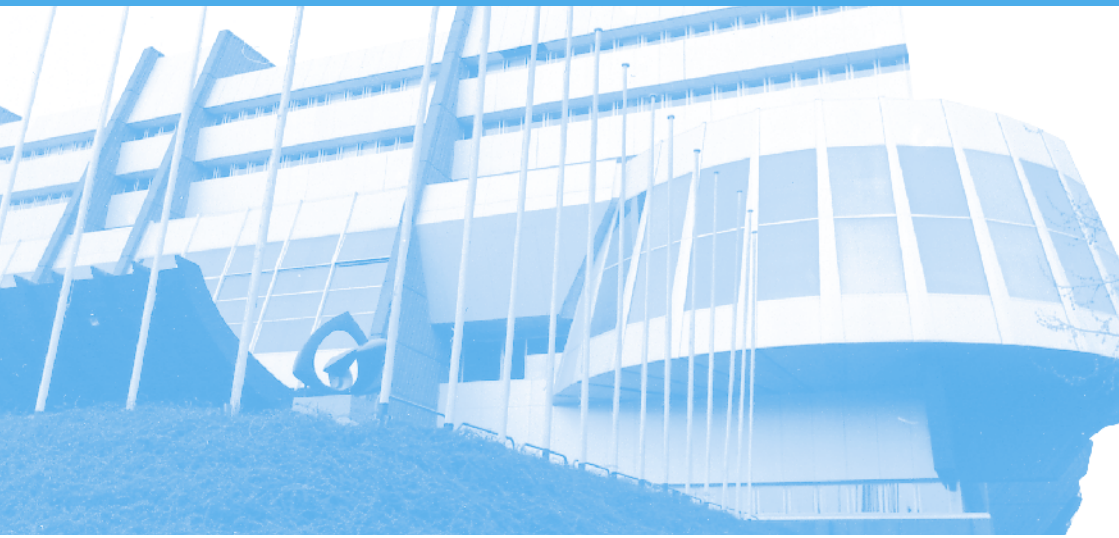
Text originated by, and used with the permission of, the Council of Europe. This unofficial translation is published by arrangement with the Council of Europe, but under the sole responsibility of the translator.

* * * * *

© Conseil de l'Europe, versions originales en anglais et français

Le texte original provient du Conseil de l'Europe et est utilisé avec l'accord de celui-ci. Cette traduction est réalisée avec l'autorisation du Conseil de l'Europe mais sous l'unique responsabilité du traducteur.

توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018) الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن أدوار ومسؤوليات وسطاء الإنترنت



توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018)

COUNCIL OF EUROPE
CONSEIL DE L'EUROPE

توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018) الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن أدوار ومسؤوليات وسطاء الإنترنت

توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018)

المعتمدة من قبل لجنة الوزراء في 7 مارس/أذار 2018
خلال الاجتماع الـ1309 لنواب الوزراء

مجلس أوروبا

الطبعة الفرنسية

توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018)
الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن
أدوار ومسؤوليات وسطاء الإنترنت

تمت الترجمة والطباعة غير الرسمية
في إطار شراكة الجوار لمجلس أوروبا
مع المغرب 2018-2021، بدعم من
ليختنشتاين والنرويج وإسبانيا

يُسمح باستنساخ النصوص شريطة ذكر
العنوان بالكامل والمصدر: مجلس أوروبا

لأي استخدام لأغراض تجارية أو في حالة
الترجمة إلى لغة غير رسمية في مجلس أوروبا،
يرجى الاتصال بـ Publishing@coe.int.

الغلاف والتخطيط: خدمة إنتاج
الوثائق والمنشورات مجلس أوروبا

© مجلس أوروبا، أغسطس 2020

Édition française :

Recommandation CM/Rec (2018)2 du Comité des Ministres aux États membres sur les rôles et les responsabilités des intermédiaires d'internet

Traduction non-officielle et impressions réalisées dans le cadre du Partenariat de Voisinage du Conseil de l'Europe avec le Maroc 2018-2021, avec le soutien du Liechtenstein, de la Norvège et de l'Espagne.

La reproduction des textes est autorisée à condition d'en citer le titre complet ainsi que la source : Conseil de l'Europe.

Pour toute utilisation à des fins commerciales ou dans le cas d'une traduction vers une langue non officielle du Conseil de l'Europe, merci de vous adresser à publishing@coe.int.

Couverture et mise en page : Service de la production des documents et des publications (SPDP), Conseil de l'Europe

© Conseil de l'Europe, aout 2020

فهرس المحتويات

توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018) الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن أدوار ومسؤوليات وسطاء الإنترنت **5**

التمهيد 5

الملحق إلى توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018)
مبادئ توجيهية للدول بشأن الإجراءات الواجب اتخاذها تجاه وسطاء الإنترنت مع إيلاء الاعتبار الواجب لأدوارهم ومسؤولياتهم 11

توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018)

الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن أدوار ومسؤوليات وسطاء الإنترنت

(المعتمدة من قبل لجنة الوزراء في 7 مارس/أذار 2018
خلال الاجتماع الـ1309 لنواب الوزراء)

التمهيد

1. وفقًا لاتفاقية حماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية (سلسلة المواثيق الأوروبية رقم 5 «الاتفاقية»)، على النحو الذي فسرته المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان («المحكمة»)، تلتزم الدول الأعضاء في مجلس أوروبا بتأمين الحقوق والحريات المنصوص عليها في الاتفاقية لكل شخص يخضع لولايتها القضائية، سواء خارج الإنترنت أو عبر الإنترنت. ويعد الولوج إلى الإنترنت شرطا مسبقا لممارسة الحقوق والحريات المنصوص عليها في الاتفاقية على الإنترنت.

2. يلعب الإنترنت، من خلال تعزيز قدرة الجمهور على البحث عن المعلومات وتلقيها ونقلها دون تدخل وبغض النظر عن الحدود، دورًا مهمًا بشكل خاص فيما يتعلق بالحق في حرية التعبير. كما أنه يمكن من ممارسة الحقوق الأخرى المحمية بموجب الاتفاقية وبروتوكولاتها، من قبيل الحق في حرية التجمع وتكوين الجمعيات والحق في التربية، وتمكن من الولوج إلى المعرفة والثقافة، وكذلك المشاركة في النقاش العام والسياسي وفي الحكامة الديمقراطية. ومع ذلك، لا يتمتع الخطاب والعمل المتعارضان مع القيم المنصوص عليها في الاتفاقية بالحماية بموجب المادة 10 أو أي من أحكام الاتفاقية الأخرى، بموجب المادة 17 من الاتفاقية.

3. تعتبر حماية الخصوصية والبيانات الشخصية أمرا أساسيا للتمتع بمعظم الحقوق والحريات المكفولة في الاتفاقية وممارستها. ومع ذلك، سهل الإنترنت تنامي المخاطر

والانتهاكات المرتبطة بالخصوصية وحفز انتشار بعض أشكال التحرش، والكراهية، والتحريض على العنف، لا سيما على أساس الجنس والعرق والدين، والتي لا يزال الإبلاغ عنها ضعيفا ونادراً ما تخضع لإجراءات الانتصاف أو المتابعة القضائية. علاوة على ذلك، خلق ظهور الإنترنت والتطورات التكنولوجية ذات الصلة تحديات كبيرة للحفاظ على النظام العام والأمن القومي، ومنع الجريمة وإنفاذ القانون، وحماية حقوق الآخرين، بما في ذلك حقوق الملكية الفكرية. وقد يكون لحملات التضليل المستهدفة على الإنترنت، والمصممة خصيصًا لزرع عدم الثقة والارتباك ولتشديد الانقسامات الموجودة داخل المجتمع، آثار مزعزعة للاستقرار على العمليات الديمقراطية.

4. ثمة مجموعة واسعة ومتنوعة وسريعة التطور من الفاعلين، الذين يشار إليهم عادةً باسم «وسطاء الإنترنت»، تسهل التفاعلات على الإنترنت بين الأشخاص الطبيعيين والاعتباريين من خلال تقديم وتنفيذ مجموعة متنوعة من الوظائف والخدمات. فبعضهم يقوم بتوصيل المستخدمين بالإنترنت، وتمكين معالجة المعلومات والبيانات، أو استضافة الخدمات المستندة إلى الإنترنت، بما في ذلك المحتوى الذي يحدثه المستخدمون. ويقوم البعض الآخر بتجميع المعلومات وتمكين عمليات البحث؛ ويتيحون إمكانية النفاذ إلى محتويات وخدمات صممت من قبل أطراف ثالثة و/أو يشغلونها علاوة على استضافتها وفهرستها. ويقوم آخرون بتسهيل بيع السلع والخدمات، بما في ذلك الخدمات السمعية والبصرية، وتمكين معاملات تجارية أخرى، بما في ذلك الأداء.

5. يجوز للوسطاء القيام بالعديد من الوظائف الموازية، حيث يمكنهم أيضًا إدارة وتصنيف المحتوى، بما في ذلك من خلال المعالجة الآلية للبيانات الشخصية، وبالتالي قد يمارسون أشكالًا من التحكم تؤثر على ولوج المستخدمين إلى المعلومات عبر الإنترنت بطرق مماثلة لوسائل الإعلام، أو يمكنهم أداء وظائف أخرى تشبه وظائف الناشرين. ويمكن أيضًا أن تعرض وسائل الإعلام التقليدية خدمات الوساطة، على سبيل المثال، عندما تقترح توفير مساحة للمحتوى الذي ينشئه المستخدم على منصاتها. ولا يخل الإطار التنظيمي الذي يحكم الوظيفة الوسيطة بالإطارات المطبقة على الوظائف الأخرى التي تقدمها نفس الهيئة.

6. تعد سيادة القانون شرطا مسبقا لحماية وتعزيز ممارسة حقوق الإنسان ومن أجل ديمقراطية تعددية وتشاركية. وتعتبر الدول الأعضاء ملزمة بالامتناع عن انتهاك الحق في حرية التعبير وحقوق الإنسان الأخرى في البيئة الرقمية. كما يقع عليها التزام إيجابي

بحماية حقوق الإنسان وخلق بيئة آمنة وتمكينية للجميع من أجل المشاركة في النقاش العام والتعبير عن الآراء والأفكار دون خوف، بما في ذلك تلك التي تسيء إلى موظفي الدولة أو تصدمهم أو تزعجهم أو أي فئة من السكان. ويشمل هذا الالتزام الإيجابي بضمان ممارسة الحقوق والحريات والتمتع بها، بسبب الآثار الأفقية لحقوق الإنسان، حماية الأفراد من أعمال الأطراف الخاصة عن طريق ضمان الامتثال للإطارات التشريعية والتنظيمية ذات الصلة. علاوة على ذلك، لا يمكن الاستغناء عن ضمانات الإجراءات القانونية الواجبة، وينبغي تيسير الوصول إلى سبل الانتصاف الفعالة تجاه كل من الدول والوسطاء فيما يتعلق بالخدمات المعنية.

7. أدت مجموعة متنوعة من تأثيرات الشبكات وعمليات الدمج إلى وجود عدد قليل من الكيانات الكبيرة التي تهيمن على السوق بطريقة قد تعرض فرص الوسطاء الصغار أو الشركات الناشئة للخطر، وتجعل تلك الكيانات الكبرى في مواقع التأثير أو حتى السيطرة على أهم أساليب التواصل العام. إن نفوذ هؤلاء الوسطاء باعتبارهم أبطال التعبير على الإنترنت تجعل من الضروري توضيح دورهم وتأثيرهم على حقوق الإنسان، وكذلك واجباتهم ومسؤولياتهم المقابلة، بما في ذلك تلك المتعلقة بخطر إساءة استخدام خدمات الوسطاء وبنيتهم التحتية من قبل مجرمين.

8. بالإضافة إلى ذلك، ومن الأساسي دعم المبادرات التي تعزز مهارات وسائل الإعلام ومحو الأمية المعلوماتية من أجل الولوج إلى الفضاء الرقمي وإدارته. وينبغي تنفيذ هذه الجهود من خلال وسائل متنوعة، بما في ذلك التربية النظامية وغير النظامية، بهدف تعزيز تمتع الجميع الفعلي والمتكافئ بالحقوق المنصوص عليها في الاتفاقية، دون تمييز من أي نوع كان. نظرًا للعدد الكبير بشكل خاص لمستخدمي الإنترنت من الأطفال والشباب، ينبغي ضمان حماية الأطفال وتمكينهم فيما يتعلق بولوجهم إلى الحقوق الرقمية وممارستها بطريقة آمنة ومستنيرة في جميع الأوقات. وتحقيقًا لهذه الغاية، يلزم الانخراط باستمرار في تعزيز المهارات الإدراكية والتقنية والاجتماعية والنقدية للفتيات والفتيان، والآباء والمربين حول طريقة التعامل مع بيئة المعلومات والاتصالات التي توفر النفاذ إلى المحتوى المهين ذي الطبيعة الجنسية أو العنيفة.

9. إن الإطار التنظيمي الذي يحكم الخدمات التي يقدمها الوسطاء أو تقدَّم من خلالهم متنوع ومتعدد المستويات ومتطور باستمرار. وتواجه الدول تحديًا معقدًا يتمثل في تنظيم بيئة تؤدي فيها الأطراف الخاصة دورًا حاسمًا في توفير خدمات ذات قيمة هامة

بالنسبة للخدمة العامة. ويتزايد تعقيد مهمة التنظيم بحكم الطبيعة العالمية للإنترنت والخدمات ذات الصلة، وتنوع الوسطاء، وحجم الاتصالات عبر الإنترنت والسرعة التي يتم بها إنتاجها ومعالجتها. ونظرًا لأن الوسطاء يعملون أو يُستخدمون في العديد من البلدان، بما في ذلك في سياق الحوسبة السحابية، فقد يكون لعملياتهم أيضًا تأثيرات بموجب قوانين متعددة، وأحيانا متضاربة، في ولايات قضائية مختلفة.

10. يقوم وسطاء الإنترنت أيضًا بتطوير قواعدهم الخاصة، وعادةً ما تكون في شكل شروط خدمة أو معايير مجتمعية تحتوي غالبًا على سياسات تقييد المحتوى. علاوة على ذلك، يقوم الوسطاء بجمع وتوليد واستبقاء ومعالجة كم هائل من المعلومات والبيانات من المستخدمين وبشأنهم. قد تتدخل هذه الأنشطة في حقوق المستخدمين، ولا سيما الحق في الخصوصية وحرية التعبير من بين حقوق أخرى. قد تكون آليات الإبلاغ والشكاوى الفعالة غير متوفرة أو غير شفافة وفعالة بشكل كاف، أو يتم توفيرها فقط من خلال عمليات آلية.

11. تماشياً مع المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان وإطار «الحماية والاحترام والانتصاف»، ينبغي للوسطاء احترام حقوق الإنسان لمستخدمي خدماتهم والأطراف المتأثرة، في جميع أعمالهم. ويشمل ذلك مسؤولية التصرف وفقًا للقوانين والإطارات التنظيمية المعمول بها. نظرًا للأدوار المتعددة التي يضطلع بها الوسطاء، ينبغي تحديد واجباتهم ومسؤولياتهم المقابلة وحمايتهم بموجب القانون فيما يتعلق بالخدمات والوظائف المحددة التي يقومون بها.

12. على هذه الخلفية ومن أجل توفير التوجيه لجميع الفاعلين ذوي الصلة الذين تواجههم المهمة المعقدة المتمثلة في حماية واحترام حقوق الإنسان في البيئة الرقمية، فإن لجنة الوزراء، بموجب أحكام المادة «باء» من النظام الأساسي لمجلس أوروبا (سلسلة المواثيق الأوروبية رقم 1)، توصي الدول الأعضاء بما يلي:

- تنفيذ المبادئ التوجيهية الواردة في هذه التوصية عند وضع وتنفيذ الإطارات التشريعية المتعلقة بوسطاء الإنترنت بما يتماشى مع التزاماتهم ذات الصلة بموجب الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان، واتفاقية حماية الأفراد فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات الشخصية (سلسلة المواثيق الأوروبية رقم 108، "الاتفاقية 108")، واتفاقية مكافحة الجريمة الإلكترونية (سلسلة المواثيق الأوروبية رقم 185، «اتفاقية بودابست»)، واتفاقية مجلس أوروبا بشأن

حماية الأطفال من الاستغلال الجنسي والاعتداء الجنسي (اتفاقية مجلس أوروبا رقم 201، «اتفاقية لانزاروت») واتفاقية مجلس أوروبا لمنع ومكافحة العنف ضد المرأة والعنف المنزلي (اتفاقية مجلس أوروبا رقم 210، «اتفاقية اسطنبول»)، وترويجها في المنتديات الدولية والإقليمية التي تتناول أدوار ومسؤوليات وسطاء الإنترنت وحماية وتعزيز حقوق الإنسان في بيئة الإنترنت؛

- اتخاذ كافة التدابير اللازمة لضمان وفاء وسطاء الإنترنت بمسؤولياتهم المتعلقة باحترام حقوق الإنسان بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان وتوصية لجنة الوزراء رقم 3 (2016) الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن حقوق الإنسان والأعمال التجارية؛

- عند تنفيذ المبادئ التوجيهية، يجب مراعاة توصية لجنة الوزراء رقم 5 (2016) بشأن حرية الإنترنت وتوصية لجنة الوزراء رقم 1 (2016) بشأن حماية وتعزيز الحق في حرية التعبير والحق في الحياة الخاصة فيما يتعلق بحياد الشبكة، وتوصية لجنة الوزراء رقم 6 (2015) بشأن التدفق الحر العابر للحدود للمعلومات على الإنترنت، وتوصية لجنة الوزراء رقم 6 (2014) بشأن دليل حقوق الإنسان لمستخدمي الإنترنت، وتوصية لجنة الوزراء رقم 1 (2013) بشأن المساواة بين الجنسين ووسائل الإعلام، وتوصية لجنة الوزراء رقم 3 (2012) بشأن حماية حقوق الإنسان فيما يتعلق بمحركات البحث، وتوصية لجنة الوزراء رقم 4 (2012) بشأن حماية حقوق الإنسان فيما يتعلق بخدمات الشبكات الاجتماعية، وتوصية لجنة الوزراء رقم 7 (2011) بشأن مفهوم جديد لوسائل الإعلام، وتوصية لجنة الوزراء رقم 13 (2010) بشأن حماية الأفراد فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات الشخصية في سياق التنميط، وتوصية لجنة الوزراء رقم 16 (2007) بشأن التدابير الرامية إلى تعزيز قيمة الخدمة العامة للإنترنت، وكذلك المبادئ التوجيهية لعام 2017 بشأن حماية الأفراد فيما يتعلق بمعالجة البيانات الشخصية في عالم البيانات الضخمة، والمبادئ التوجيهية لعام 2008 من أجل التعاون بين سلطات إنفاذ القانون ومقدمي خدمات الإنترنت في مجال مكافحة الجريمة الإلكترونية؛

- تنفيذ المبادئ التوجيهية الواردة في هذه التوصية على أساس أنها تتعلق بمسؤوليات مقدمي خدمات الإنترنت التي تطورت بشكل كبير في العشرية الماضية، وبالتالي، فإنها تهدف إلى الاستلهام من المبادئ التوجيهية لحقوق الإنسان لمقدمي خدمات

الإنترنت، التي وضعها مجلس أوروبا في عام 2008 بالتعاون مع الجمعية الأوروبية لمقدمي خدمات الإنترنت (EuroISPA)، وإلى تعزيزها؛

- الانخراط في حوار منتظم وشامل وشفاف مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك من القطاع الخاص، ووسائل الإعلام العامة، والمجتمع المدني، والمؤسسات التربوية والأوساط الأكاديمية، بهدف تبادل المعلومات ومناقشتها وتعزيز الاستخدام المسؤول للتطورات التكنولوجية الناشئة ذات الصلة بوسطاء الإنترنت الذين يؤثرون على ممارسة حقوق الإنسان والتمتع بها وبالقضايا القانونية والسياسية ذات الصلة؛
- تشجيع وتعزيز تنفيذ برامج فعالة مراعية للسن والنوع الاجتماعي في مجال محو الأمية الإعلامية والمعلوماتية لتمكين جميع البالغين والشباب والأطفال من التمتع بالمزايا وتقليل التعرض لمخاطر بيئة الاتصالات عبر الإنترنت، بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك من القطاع الخاص، ووسائل الإعلام العامة، والمجتمع المدني، والمؤسسات التربوية، والأوساط الأكاديمية والمعاهد التقنية؛
- المراجعة المنتظمة للتدابير المتخذة لتنفيذ هذه التوصية بهدف تعزيز فعاليتها.

الملحق إلى توصية لجنة الوزراء رقم 2 (2018)
مبادئ توجيهية للدول بشأن الإجراءات الواجب اتخاذها تجاه وسطاء الإنترنت مع إيلاء الاعتبار الواجب لأدوارهم ومسؤولياتهم

1. التزامات الدول فيما يتعلق بحماية وتعزيز حقوق الإنسان والحريات الأساسية في البيئة الرقمية

1.1. الشرعية

1.1.1. يجب أن ينص القانون على أي ملتمس أو طلب أو أي إجراء آخر توجهه سلطات عمومية إلى وسطاء الإنترنت الذي يتدخل في حقوق الإنسان والحريات الأساسية، وأن يمارس ضمن الحدود التي يمنحها القانون ويشكل تدبيرًا ضروريًا ومتناسبًا في مجتمع ديمقراطي. وينبغي ألا تمارس الدول ضغوطًا على وسطاء الإنترنت من خلال وسائل غير قانونية.

2.1.1. يجب أن تحمي القوانين واللوائح التنظيمية والسياسات السارية على وسطاء الإنترنت، بغض النظر عن هدفهم أو نطاق تطبيقهم، بما في ذلك الأنشطة التجارية وغير التجارية، حقوق الإنسان والحريات الأساسية حماية فعالة، على النحو المنصوص عليه في الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان، وينبغي لها أن تحافظ على ضمانات ملائمة ضد التطبيق التعسفي في الممارسة.

3.1.1. يقع على عاتق الدول الالتزام النهائي بحماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية في البيئة الرقمية. وينبغي أن تشمل جميع الإطارات التنظيمية، بما في ذلك المقاربات ذاتية أو مشتركة التنظيم، آليات إشراف فعالة للامتثال لهذا الالتزام وأن تكون مصحوبة بفرص انتصاف مناسبة.

4.1.1. ينبغي أن تكون عملية سن التشريعات أو اللوائح التنظيمية السارية على وسطاء الإنترنت شفافة وشاملة. وينبغي أن تتشاور الدول بانتظام مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين بهدف ضمان إقامة توازن مناسب بين المصلحة العامة ومصالح المستخدمين والأطراف المتأثرة ومصالح الوسيط. وينبغي للدول، قبل اعتماد التشريعات أو اللوائح التنظيمية، إجراء تقييمات للتأثيرات على حقوق الإنسان لفهم ومنع أي أثر سلبي محتمل على حقوق الإنسان أو التخفيف من حدته.

5.1.1. ينبغي أن تضمن الدول تفسير التشريعات واللوائح التنظيمية والسياسات المتعلقة بوسطاء الإنترنت وتطبيقها وإنفاذها دون تمييز، مع مراعاة أشكال التمييز المتعددة والمتقاطعة. وقد يتطلب حظر التمييز في بعض الحالات اتخاذ تدابير خاصة لمعالجة الاحتياجات المحددة أو تصحيح أوجه عدم المساواة القائمة. وعلاوة على ذلك، ينبغي للدول أن تأخذ في الحسبان الاختلافات الهامة في حجم الوسطاء وطبيعتهم ووظيفتهم وهيكلهم التنظيمي عند وضع الإطار التشريعي وتفسيره وتطبيقه من أجل منع الآثار التمييزية المحتملة.

6.1.1. ينبغي أن تضمن الدول أن التشريعات واللوائح التنظيمية والسياسات المتعلقة بوسطاء الإنترنت قابلة للتنفيذ والإعمال بشكل فعال وأنها لا تقيد بدون مبرر اشتغال الاتصالات العابرة للحدود وتدفقها الحر.

2.1. اليقين القانوني والشفافية

1.2.1. يجب أن يكون أي تشريع ينطبق على وسطاء الإنترنت وعلاقاتهم مع الدول والمستخدمين قابلاً للنفاذ وللتوقع. وينبغي أن تكون جميع القوانين واضحة ودقيقة بما يكفي لتمكين الوسطاء والمستخدمين والأطراف المتأثرة من تنظيم سلوكهم. وينبغي أن تخلق القوانين بيئة عبر الإنترنت آمنة وتمكينية للاتصالات الخاصة والنقاش العام وأن تمتثل للمعايير الدولية ذات الصلة.

2.2.1. ينبغي لأي تشريع أن يحدد بوضوح الصلاحيات الممنوحة للسلطات العمومية من حيث صلتها بوسطاء الإنترنت، وخاصة عندما تمارسها سلطات إنفاذ القانون. وينبغي أن يشير هذا التشريع إلى نطاق السلطة التقديرية للحماية من التطبيق التعسفي.

3.2.1. ينبغي أن تتيح الدول، بشكل علني وبطريقة منتظمة، معلومات شاملة عن عدد وطبيعة للقيود المفروضة على المحتوى وأساسها القانوني أو عن شروط الإفصاح عن البيانات الشخصية التي طبقتها في فترة معينة من خلال الملتمسات الموجهة إلى الوسطاء، بما في ذلك تلك التي تستند إلى معاهدات المساعدة القانونية المتبادلة الدولية، وإلى الخطوات المتخذة نتيجة لتلك الملتمسات. ولأغراض الشفافية، ينبغي للدول مطالبة الوسطاء بالإفصاح عن معلومات واضحة (بسيطة وقابلة للقراءة آليا)، وسهلة النفاذ وذات مغزى حول التدخلات في ممارسة الحقوق والحريات في البيئة الرقمية، سواء كانت تستند

إلى أوامر قضائية أو إدارية، أو طلبات المشتكين من الخواص، أو تطبيق سياسات تقييد المحتوى الخاصة بها.

4.2.1. بهدف تجنب عدم اليقين القانوني والقوانين المتعارضة، ينبغي للدول الالتزام بالتعاون مع جميع أصحاب المصلحة المعنيين في الحالات التي تنطبق فيها قوانين مختلفة، وينبغي أن تدعم تطوير مقاربة مشتركة ومبادئ الولاية القضائية، بما في ذلك من خلال منتديات ملائمة غير تابعة للدولة.

3.1. ضمانات من أجل حرية التعبير

1.3.1. أي ملتمس أو طلب أو إجراء آخر توجهه السلطات العمومية إلى وسطاء الإنترنت لتقييد النفاذ (بما في ذلك حظر المحتوى أو إزالته)، أو أي تدبير آخر من شأنه أن يؤدي إلى تقييد الحق في حرية التعبير، يجب أن يكون منصوصا عليه في القانون وأن يتوخى تحقيق أحد الأهداف المشروعة المنصوص عليها في المادة 10 من الاتفاقية، وأن يكون ضروريا في مجتمع ديمقراطي ومتناسبا مع الهدف المنشود. وينبغي لسلطات الدولة أن تقيِّم بعناية التأثير المحتمل، بما في ذلك التأثير غير المقصود، لأي قيود قبل وبعد تطبيقها، مع السعي إلى تطبيق التدبير الأقل تدخلاً والضروري لتحقيق هدف السياسة.

2.3.1. يجب أن تحصل سلطات الدولة على أمر من سلطة قضائية أو أي سلطة إدارية مستقلة أخرى، تخضع قراراتها للمراجعة القضائية، عند مطالبة الوسطاء بتقييد النفاذ إلى المحتوى. وهذا لا ينطبق في الحالات المتعلقة بالمحتوى غير القانوني بغض النظر عن السياق، مثل المحتوى الذي ينطوي على مواد تتعلق بالإساءة الجنسية للأطفال، أو في الحالات التي تكون فيها التدابير العاجلة مطلوبة وفقًا للشروط المنصوص عليها في المادة 10 من الاتفاقية.

3.3.2. عندما يقيد وسطاء الإنترنت النفاذ إلى محتوى طرف ثالث بناءً على أمر من الدولة، ينبغي لسلطات الدولة ضمان إتاحة آليات الانتصاف الفعالة والتقيد بالضمانات الإجرائية المعمول بها. وعندما يقوم الوسطاء بإزالة المحتوى بناءً على شروط وأحكام الخدمة الخاصة بهم، فلا ينبغي اعتبار ذلك شكلاً من أشكال التحكم يجعلهم مساءلين عن محتوى الطرف الثالث الذي يوفرون له إمكانية النفاذ.

4.3.1. ينبغي لسلطات الدولة النظر في اعتماد قانون ملائم لمنع القضايا/الدعاوى الاستراتيجية المرفوعة ضد مشاركة الجمهور (SLAPP) أو التقاضي التعسفي والكيدية

ضد المستخدمين ومزودي المحتوى والوسطاء، الذي يهدف إلى تقليص الحق في حرية التعبير.

5.3.1. لا ينبغي لسلطات الدولة أن تفرض التزامًا بشكل مباشر أو غير مباشر على الوسطاء بمراقبة المحتوى الذي يكتفون بمنح النفاذ إليه، أو الذي يقومون بنقله أو تخزينه، سواء كان ذلك باستخدام وسائل آلية أم لا. وعند توجيه أي طلب للوسطاء على الإنترنت أو الترويج، بمفردها أو بمعية دول أو منظمات دولية أخرى، لمقاربات تنظيمية مشتركة من قبل وسطاء الإنترنت، ينبغي لسلطات الدولة أن تتجنب أي إجراء قد يؤدي إلى رصد عام للمحتوى. وينبغي أن تمتثل جميع المقاربات التنظيمية المشتركة لسيادة القانون وضمانات الشفافية.

6.3.1. ينبغي لسلطات الدولة أن تضمن أن العقوبات التي تفرضها على الوسطاء في حال عدم الامتثال للإطارات التنظيمية متناسبة لأن العقوبات غير المتناسبة من المرجح أن تؤدي إلى تقييد المحتوى القانوني وأن يكون لها تأثير مخيف على الحق في حرية التعبير.

7.3.1. ينبغي أن تضمن الدول، في القانون وفي الممارسة العملية، عدم اعتبار الوسطاء مسؤولين عن محتوى طرف ثالث يكتفون بمنحه إمكانية النفاذ أو ينقلونه أو يخزنونه. ويجوز لسلطات الدولة تحميل الوسطاء مسؤولية مشتركة فيما يتعلق بالمحتوى الذي يقومون بتخزينه في حال لم يتصرفوا على وجه سرعة لتقييد النفاذ إلى المحتوى أو الخدمات بمجرد إدراكهم لطبيعتهم غير القانونية، بما في ذلك من خلال الإجراءات القائمة على الإشعار. وينبغي لسلطات الدولة ضمان عدم تصميم الإجراءات القائمة على الإشعار بطريقة تحفز تقييد المحتوى القانوني، على سبيل المثال بسبب الإطارات الزمنية القصيرة بشكل غير لائق. وينبغي أن تتضمن الإشعارات معلومات كافية لكي يتمكن الوسطاء من اتخاذ التدابير المناسبة. وينبغي أن تستند الإشعارات التي تقدمها الدول إلى تقييمها الخاص لشرعية المحتوى المُبلغ عنه، وفقًا للمعايير الدولية. وينبغي أن تنص قيود المحتوى على تقديم الإشعار بهكذا تقييد إلى منتِج/مُصدر المحتوى في أقرب الآجال الممكنة، ما لم يتعارض ذلك مع أنشطة إنفاذ القانون الجارية. وينبغي أيضًا إتاحة المعلومات للمستخدمين الذين يسعون إلى النفاذ إلى المحتوى، وفقًا لقوانين حماية البيانات المعمول بها.

8.3.1. من أجل ضمان منع الولوج بشكل فعال إلى المحتوى غير القانوني – وفقًا لما يحدده القانون أو بواسطة سلطة قضائية أو أي سلطة إدارية مستقلة أخرى تخضع قراراتها

للمراجعة القضائية – يجب على الدول أن تتعاون بشكل وثيق مع الوسطاء لتأمين تقييد هكذا المحتوى تماشيا مع مبادئ الشرعية والضرورة والتناسب. وينبغي لها أيضا أن تراعي أن الوسائل الآلية، التي يمكن استخدامها لتحديد المحتوى غير القانوني، لديها حاليًا قدرة محدودة على تقييم السياق. ولا ينبغي أن تمنع هكذا قيود الاستخدام المشروع لمحتوى مماثل أو مشابه في سياقات أخرى.

9.3.1. عندما يقوم الوسطاء بإنتاج أو إدارة المحتوى المتاح على منصاتهم أو عندما يضطلع الوسطاء بدور تنسيقي أو تحريري، بما في ذلك من خلال استخدام الخوارزميات، ينبغي لسلطات الدولة تطبيق مقاربة تدرجية ومتمايزة، بما يتماشى مع توصية لجنة الوزراء رقم 7 (2011) الموجهة إلى الدول الأعضاء بشأن مفهوم جديد لوسائل الإعلام. وينبغي أن تحدد الدول مستويات الحماية المناسبة، بالإضافة إلى الواجبات والمسؤوليات وفقًا للدور الذي يضطلع به الوسطاء في عمليات إنتاج المحتوى ونشره، مع إيلاء الاهتمام الواجب لالتزامهم بحماية وتعزيز التعددية والتنوع في توزيع المحتوى عبر الإنترنت.

10.3.1. ينبغي أن تشجع الدول على اعتماد إطارات ذاتية التنظيم مناسبة أو تطوير آليات تنظيمية مشتركة، مع مراعاة دور الوسطاء في توفير الخدمات ذات القيمة العامة وتيسير الخطاب العام والنقاش الديمقراطي، على النحو الذي تحميه المادة 10 من الاتفاقية.

4.1. ضمانات من أجل حماية الخصوصية والبيانات

1.4.1. أي طلب أو ملتمس توجهه سلطات الدولة إلى وسطاء الإنترنت للنفاذ إلى البيانات الشخصية لمستخدميهم أو جمعها أو اعتراضها، بما في ذلك لأغراض العدالة الجنائية، أو أي تدبير آخر يتعارض مع الحق في الخصوصية، يجب أن ينص عليه القانون، وأن يتوخى تحقيق أحد الأهداف المشروعة المنصوص عليها في المادة 8 من الاتفاقية والمادة 9 من الاتفاقية 108، وألا يُستخدم إلا عندما يكون ضروريا ومتناسبا في مجتمع ديمقراطي. وتمتد حماية الحق في الخصوصية وحماية البيانات إلى الأجهزة المستخدمة للنفاذ إلى الإنترنت أو البيانات المخزنة.

2.4.1. ينبغي لسلطات الدولة أن تضمن أن إطاراتها القانونية والسياسات والممارسات التي يتبعها الوسطاء تمتثل لمبادئ حماية البيانات (الشرعية والإنصاف والشفافية، وتقييد

الغرض، وتقليل البيانات، والدقة، والقيود المرتبطة بمدة التخزين، وأمن البيانات، بما في ذلك النزاهة والسرية) وتضمن حقوق أصحاب البيانات في امتثال تام للاتفاقية 108.

3.4.1. ينبغي لسلطات الدولة أن تحمي الحق في سرية جميع الاتصالات الخاصة التي ييسرها وسطاء الإنترنت، وتمتد الحماية إلى محتوى الاتصال والبيانات الوصفية، وينبغي لها أيضًا أن تضمن مستويات حماية البيانات واحترام الخصوصية، وفقًا للاتفاقية 108، في حالات تدفقات البيانات عبر الحدود.

4.4.1. ينبغي أن تكون تدابير المراقبة التي تتخذها الدول، سواء بالتعاون مع الوسطاء على الإنترنت أم لا، مستهدفة ومحددة بدقة، وأن تخضع لإشراف خارجي فعال ومتوافق مع المادة 8 من الاتفاقية، وكذلك المادة 9 وغيرها من الأحكام ذات الصلة في الاتفاقية 108. وينبغي أن تشمل أيضًا ضمانات من أجل ممارسة حقوق أصحاب البيانات وتوفير آليات الانتصاف الفعالة.

5.4.1. ينبغي أن تضمن سلطات الدولة تطبيق ضمانات تكميلية مناسبة، من قبيل الموافقة الصريحة لصاحب البيانات، على المعالجة الآلية لفئات خاصة من البيانات على النحو المحدد في المادة 6 من الاتفاقية 108.

5.1. النفاذ إلى انتصاف فعال

1.5.1. ينبغي أن تضمن الدول إجراءات قضائية وغير قضائية قابلة للنفاذ وفعالة تضمن المراجعة النزيهة، وفقاً للمادة 6 من الاتفاقية، لجميع ادعاءات انتهاك حقوق الاتفاقية في البيئة الرقمية، من قبيل الحق في الحياة، الحق في الحرية والأمن، الحق في احترام الخصوصية، الحق في حرية التعبير أو الحق في عدم التعرض للتمييز في التمتع بجميع الحقوق والحريات المنصوص عليها في الاتفاقية.

2.5.1. ينبغي أن تضمن الدول وسيلة انتصاف فعالة لجميع انتهاكات حقوق الإنسان والحريات الأساسية المنصوص عليها في الاتفاقية من قبل وسطاء الإنترنت، امتثالًا للمادة 13 من الاتفاقية. علاوة على ذلك، ينبغي لها التأكد من أن الوسطاء يوفرون للمستخدمين أو الأطراف المتأثرة إمكانية النفاذ إلى مراجعات فورية وشفافة وفعالة لتظلماتهم وانتهاكات شروط الخدمة المزعومة، وأنهم يوفرون سبل انتصاف فعالة، من قبيل استعادة المحتوى، الاعتذار، التصحيح أو التعويض عن الأضرار. وينبغي أن تظل المراجعة القضائية متاحة،

عندما تكون آليات تسوية المنازعات الداخلية والبديلة غير كافية أو عندما تختار الأطراف المتضررة الانتصاف القضائي أو الاستئناف.

3.5.1. ينبغي أن تسعى الدول بشكل استباقي إلى تقليل جميع الحواجز القانونية أو العملية أو غيرها من المعيقات ذات الصلة التي يمكن أن تؤدي إلى حرمان المستخدمين والأطراف المتأثرة ووسطاء الإنترنت من سبل الانتصاف الفعالة لتظلماتهم.

4.5.1. ينبغي أن تدعم الدول الأنشطة المراعية للسن والنوع الاجتماعي التي تشجع محو الأمية الإعلامية والمعلوماتية لضمان توعية جميع المستخدمين بفعالية بحقوقهم وحرياتهم، ولا سيما فيما يتعلق بحقهم في الانتصاف الفعال حيال سلطات الدولة ووسطاء الإنترنت على حد سواء. وينبغي أن يشمل تعزيز محو الأمية الإعلامية والمعلوماتية التثقيف بشأن حقوق جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستخدمين الآخرين والأطراف المتأثرة.

2. مسؤوليات وسطاء الإنترنت فيما يتعلق بحقوق الإنسان والحريات الأساسية التي ينبغي أن تهدف الدول إلى ضمانها

1.2. احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية

1.1.2. ينبغي لوسطاء الإنترنت في جميع عملياتهم احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية المعترف بها دولياً لمستخدميهم والأطراف الأخرى التي تتأثر بأنشطتهم. وتعتبر هذه المسؤولية، تماشيا مع مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، موجودة بشكل مستقل عن قدرة الدول أو استعدادها للوفاء بالتزاماتها في مجال حقوق الإنسان.

2.1.2. تنطبق مسؤولية الوسطاء باحترام حقوق الإنسان واستخدام التدابير المناسبة بغض النظر عن حجمهم، قطاعهم، سياقهم التشغيلي أو هيكل أو طبيعة ملكيتهم. قد يختلف نطاق وتعقيد الوسائل التي من خلالها يفي الوسطاء بمسؤولياتهم، مع مراعاة شدة تأثير خدماتهم على حقوق الإنسان. وكلما زاد التأثير والأضرار المحتملة على الأشخاص والأشياء المشمولين بالحماية القانونية وارتفعت قيمة الخدمات بالنسبة لممارسة حقوق الإنسان، كلما تزايدت الاحتياطات التي يجب على الوسيط استخدامها عند وضع وتطبيق

أحكام وشروط الخدمة، والمعايير المجتمعية ومدونات الأخلاقيات الرامية بشكل خاص إلى منع انتشار اللغة البذيئة والصور المسيئة والكراهية والتحريض على العنف.

3.1.2. ينبغي أن يستند أي تدخل من قبل الوسطاء في التدفق الحر والمفتوح للمعلومات والأفكار، سواء كان بوسائل آلية أم لا، إلى سياسات واضحة وشفافة وأن يقتصر على أغراض مشروعة محددة، من قبيل تقييد النفاذ إلى المحتوى غير القانوني، على النحو المحدد إما بموجب القانون أو من قبل سلطة قضائية أو أي سلطة إدارية مستقلة تخضع قراراتها للمراجعة القضائية، أو وفقًا لسياساتها الخاصة بتقييد المحتوى أو مدونات الأخلاقيات، والتي قد تشمل آليات التبليغ.

4.1.2. ينبغي لوسطاء الإنترنت إنجاز تقييمات منتظمة لمدى توخي الحرص الواجب لامتثالهم لمسؤولية احترام حقوق الإنسان والحريات الأساسية وواجباتهم السارية. وتحقيقاً لهذه الغاية، ينبغي لهم إجراء تقييمات للآثار المباشرة وغير المباشرة من حيث حقوق الإنسان لسياساتهم ومنتجاتهم وخدماتهم الراهنة والمستقبلية على المستخدمين والأطراف المتأثرة، وضمان المتابعة المناسبة لهذه التقييمات من خلال العمل على النتائج، ورصد وتقييم فعالية الحلول المحددة. وينبغي للوسطاء إجراء هذه التقييمات بشكل مفتوح قدر الإمكان وتشجيع المشاركة النشطة للمستخدمين. كما ينبغي أن يضعوا في اعتبارهم قيمة الخدمة العامة للخدمات التي يقدمون وأن يسعوا إلى تجنب أو تخفيف أي آثار ضارة على الممارسة الفعالة للحقوق من قبل المستخدمين أو الأطراف المتأثرة.

5.1.2. ينبغي أن يسعى وسطاء الإنترنت إلى تقديم منتجاتهم وخدماتهم دون أي تمييز. وينبغي لهم السعي إلى ضمان ألا يكون لإجراءاتهم آثار تمييزية مباشرة أو غير مباشرة أو آثار ضارة على مستخدميهم أو الأطراف الأخرى المتأثرة من عملياتهم، بما في ذلك أولئك الذين لديهم احتياجات خاصة أو إعاقات أو قد يواجهون تفاوتات هيكلية من حيث ولوجهم إلى حقوق الإنسان. بالإضافة إلى ذلك، ينبغي للوسطاء اتخاذ تدابير معقولة ومتناسبة لضمان تطبيق وإعمال اتفاقيات شروط الخدمة والمعايير المجتمعية ومدونات الأخلاقيات بشكل متسق وبما يتوافق مع الضمانات الإجرائية المعمول بها. قد يتطلب حظر التمييز، في ظروف معينة، أن يضع الوسطاء أحكامًا خاصة لفائدة مستخدمين معينين أو مجموعات معينة من المستخدمين من أجل تصحيح أوجه عدم المساواة القائمة.

2.2. الشفافية والمساءلة

1.2.2. ينبغي أن يتأكد وسطاء الإنترنت من إتاحة جميع بنود اتفاقيات وسياسات الخدمة التي تحدد حقوق المستخدمين وجميع المعايير والممارسات الأخرى المتعلقة بالإشراف على المحتوى ومعالجة بيانات المستخدم والكشف عنها، متاحة للجمهور بلغة واضحة ومبسطة وفي صيغ سهلة النفاذ. عند العمل على مستوى عالمي، ينبغي للوسطاء ترجمة هذه الوثائق إلى اللغات التي يفهمها المستخدمون والأطراف المتأثرة. وينبغي إشعار المستخدمين مسبقًا بجميع التغييرات في السياسات ذات الصلة فيما يتعلق بشروط وأحكام الخدمة للوسطاء حسب الاقتضاء وبدون تأخير، وفي صيغ يمكنهم النفاذ إليها وفهمها بسهولة، بما في ذلك الدلائل الإيضاحية.

2.2.2. يجب أن تكون عملية صياغة وتطبيق شروط اتفاقيات الخدمة والمعايير المجتمعية وسياسات تقييد المحتوى، شفافة ومساءلة وشاملة. وينبغي أن يسعى الوسطاء إلى التعاون والتفاوض مع جمعيات المستهلكين، والمدافعين عن حقوق الإنسان ومنظمات أخرى تمثل مصالح المستخدمين والأطراف المتأثرة، وكذلك مع سلطات حماية البيانات قبل اعتماد وتعديل سياساتهم. وينبغي أن يسعى الوسطاء إلى تمكين مستخدميهم من المشاركة في عمليات تقييم ومراجعة وتنقيح سياسات وممارسات الوسطاء، عند الاقتضاء.

3.2.2. ينبغي أن يوفر وسطاء الإنترنت بشكل واضح وشفاف معلومات عامة ذات مغزى حول تشغيل تقنيات معالجة البيانات الآلية في سياق أنشطتهم، بما في ذلك تشغيل الخوارزميات التي تسهل عمليات البحث بناءً على ملفات تعريف المستخدمين أو توزيع محتوى مختار ومشخص خوارزميًا، من قبيل الأخبار. وينبغي أن يتضمن ذلك معلومات عن البيانات التي تتم معالجتها، والوقت الذي تستغرقه معالجة البيانات، والمعايير المستخدمة، ولأي غرض تتم المعالجة.

4.2.2. ينبغي للوسطاء أن ينشروا بانتظام تقارير الشفافية التي توفر معلومات واضحة (بسيطة وقابلة للقراءة آليا)، يسهل النفاذ إليها وذات مغزى بشأن جميع القيود المفروضة على التدفق الحر والمفتوح للمعلومات والأفكار وجميع الملتمسات ذات الصلة بذلك التقييد، بالإضافة إلى ملتمسات النفاذ إلى البيانات وحفظها، سواء بناء على أوامر المحكمة أو معاهدات المساعدة القانونية المتبادلة الدولية أو طلبات المشتكين من الخواص أو إنفاذ سياسات تقييد المحتوى الخاصة بهم.

3.2. الإشراف على المحتوى

1.3.2. ينبغي أن يحترم وسطاء الإنترنت حقوق المستخدمين في تلقي المعلومات والآراء والأفكار وإنتاجها ونقلها. وينبغي تنفيذ أي تدابير يتم اتخاذها لتقييد النفاذ (بما في ذلك حظر المحتوى أو إزالته) نتيجة لأمر أو ملتمس من الدولة، باستخدام أقل الوسائل تقييدًا.

2.3.2. ينبغي للوسطاء، عند تقييد النفاذ إلى المحتوى بما يتماشى مع سياسات تقييد المحتوى الخاصة بهم، القيام بذلك بطريقة شفافة وغير تمييزية. وينبغي تنفيذ أي تقييد للمحتوى باستخدام أقل الوسائل التقنية تقييدًا، وينبغي أن يقتصر النطاق والمدة على ما هو ضروري بشكل صارم لتجنب التقييد الجانبي أو إزالة المحتوى القانوني.

3.3.2. ينبغي أن يقتصر أي نطاق تقييد للمحتوى على الاختصاص الدقيق للأمر أو الملتمس وينبغي أن يكون مصحوبًا بمعلومات للجمهور، مع توضيح المحتوى الذي تم تقييده وعلى أي أساس قانوني. وينبغي أيضًا إشعار المستخدم والأطراف المتأثرة الأخرى، ما لم يتعارض ذلك مع أنشطة إنفاذ القانون الجارية، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالضمانات الإجرائية وفرص إجراءات المحاكمة الحضورية لكلا الطرفين عند الاقتضاء، وبآليات الانتصاف المتاحة.

4.3.2. ينبغي توفير التكوين/التدريب الأولي والمستمر الملائم لجميع موظفي الوسطاء الذين يشاركون في الإشراف على المحتوى حول القوانين المعمول بها والمعايير الدولية لحقوق الإنسان، وعلاقتها بشروط خدمة الوسطاء ومعاييرهم الداخلية، وكذلك بشأن الإجراء الواجب اتخاذه في حالات النزاع. ويجوز تقديم هذا التكوين/التدريب داخليا أو خارجيا، بما في ذلك من خلال جمعيات الوسطاء، وينبغي أن يتوافق نطاقه مع أهمية دور الوسطاء وتأثير عملياتهم المحتمل على قدرة المستخدمين على ممارسة حريتهم في التعبير. وينبغي توفير ظروف عمل ملائمة للموظفين. ويشمل ذلك تخصيص وقت كاف لتقييم المحتوى وفرص التماس الدعم المهني والمشورة القانونية المؤهلة عند الضرورة.

5.3.2. تعتبر الوسائل الآلية لتحديد المحتوى مفيدة لمنع عودة ظهور عناصر محددة من المحتوى المقيد مسبقًا. ونظرًا للقدرة المحدودة الحالية للوسائل الآلية على تقييم السياق، ينبغي للوسطاء أن يقيّموا بعناية تأثير إدارة المحتوى الآلية على حقوق الإنسان، وأن يضمنوا اللجوء إلى المراجعة البشرية عند الاقتضاء. وينبغي أن يأخذوا في الاعتبار خطر اتباع مقاربة مفرطة التقييد أو متساهلة للغاية ناتجة عن أنظمة خوارزمية غير

دقيقة، وتأثير هذه الخوارزميات على الخدمات التي يقدمون من أجل النقاش العام. ولا ينبغي للقيود المفروضة على النفاذ إلى محتوى متطابق أن تمنع الاستخدام المشروع لهذا المحتوى في سياقات أخرى.

6.3.2. في الحالات التي يتم فيها تقييد المحتوى من قبل الوسطاء بما يتماشى مع سياسات تقييد المحتوى الخاصة بهم لأنه يتضمن إشارة إلى جريمة خطيرة، ينبغي أن يكون التقييد مصحوبًا بتدابير مناسبة لضمان الاحتفاظ بالأدلة من أجل التحقيقات الجنائية الفعلية. وإذا كان لدى الوسطاء معرفة محددة بهذا المحتوى المقيد، ينبغي لهم الإبلاغ بذلك إلى سلطة إنفاذ القانون دون تأخير لا مبرر له.

4.2. استخدام البيانات الشخصية

1.4.2. لا ينبغي للوسطاء الكشف عن البيانات الشخصية لطرف ثالث إلا إذا كان ذلك مطلوبًا بموجب القانون أو طُلب منهم ذلك من قبل سلطة قضائية أو سلطة إدارية مستقلة أخرى تخضع قراراتها للمراجعة القضائية والتي قررت أن الكشف يتماشى مع القوانين والمعايير المعمول بها في مجتمع ديمقراطي، وأنه متناسب مع الهدف المشروع المنشود.

2.4.2. ينبغي أن يحصر وسطاء الإنترنت معالجة البيانات الشخصية للمستخدمين فيما هو ضروري في سياق غرض محدد بوضوح يتم إخبار جميع المستخدمين به بشكل صريح وبطريقة استباقية. وينبغي أن تستند معالجة البيانات الشخصية، بما في ذلك جمعها، الاحتفاظ بها، تجميعها، تخزينها، تكييفها، تغييرها، ربطها أو مشاركتها، إلى موافقة المستخدم المجانية والمحددة والمستنيرة والجلية، فيما يتعلق بهدف محدد، أو إلى أي أساس مشروع آخر منصوص عليه في القانون، على النحو المنصوص عليه في الاتفاقية 108. وينبغي تطبيق ضمانات تكميلية، من قبيل الموافقة الصريحة أو إخفاء الهوية أو التشفير، على المعالجة الآلية لفئات خاصة من البيانات، كما هو محدد في المادة 6 من الاتفاقية 108.

3.4.2. لا ينبغي تجميع بيانات المستخدمين وترحيلها من خلال أجهزة أو خدمات متعددة إلا بعد موافقة المستخدمين المجانية والمحددة والمستنيرة والجلية. وينبغي أن يتمتع المستخدمون بخيار استخدام الخدمة دون الموافقة على توحيد بياناتهم. وينبغي

تطبيق مبدأي «الخصوصية التلقائية» و «الخصوصية عن طريق التصميم» في جميع المراحل بهدف منع أو تقليل خطر التدخل في حقوق المستخدمين والحريات الأساسية.

4.4.2. يحق للمستخدمين الولوج إلى بياناتهم الشخصية والحصول على تصحيحها وحذفها وحظرها. لذلك، ينبغي للوسطاء تزويدهم بالمعلومات ذات الصلة في جميع مراحل المعالجة، وذلك باستخدام لغة واضحة وبسيطة، خاصة عندما يتم توجيه هذه المعلومات إلى الأطفال. علاوة على ذلك، ينبغي للوسطاء إخبار المستخدمين بوضوح بالشروط التي يجوز لهم بموجبها ممارسة الحق في محو البيانات الشخصية، والاعتراض على معالجة البيانات وسحب الموافقة المقدمة لمعالجة البيانات الشخصية، وفي أعقاب ذلك ينبغي إنهاء جميع عمليات المعالجة القائمة على موافقة المستخدم.

5.4.2. ينبغي أن يتصرف الوسطاء وفقًا للشروط والضمانات القانونية الجاري بها العمل بغض النظر عن مكان جمع البيانات، بما في ذلك فيما يتعلق بتدفقات البيانات العابرة للحدود.

6.5.2. يجب أن يكون أي عملية لتتبع وتوصيف المستخدمين يقوم بها الوسطاء شفافة تمامًا بالنسبة للمستخدمين. ولا ينبغي لوسطاء الإنترنت، من أجل حماية هوية المستخدمين على الإنترنت، استخدام أساليب التنميط والتتبع الرقمي التي تنتهك ممارسة المستخدم لحقوق الإنسان، بما في ذلك الحق في حرية التعبير والحق في الخصوصية. وينبغي أن يسعى الوسطاء إلى حماية مستخدميهم من التتبع والتنميط من قبل أطراف ثالثة. وينبغي على الموظفين المدربين بالشكل الملائم الإشراف على جميع المسائل المتعلقة بالكشف عن بيانات المستخدم إلى أطراف ثالثة بما يتماشى مع مسؤوليات الوسطاء وواجباتهم بموجب المعايير الدولية لحماية البيانات الشخصية والخصوصية. وينبغي أن يكون الشخص الذي تتأثر حقوقه الإنسانية بشكل كبير جراء قرار يُتخذ على أساس التنميط أو يتأثر بالتداعيات القانونية الناجمة عن ذلك القرار، قادرًا على الاعتراض على هذا القرار.

5.2. الولوج إلى انتصاف فعال

1.5.2. ينبغي لوسطاء الإنترنت إتاحة سبل انتصاف فعالة وأنظمة لتسوية المنازعات – عبر الإنترنت وخارج الإنترنت – توفر جبرًا سريعًا ومباشرًا في حالات تظلم المستخدم، ومزود المحتوى والأطراف المتأثرة. وبينما يمكن أن تختلف آليات الشكاوى وتنفيذها الإجرائي

باختلاف حجم وتأثير ودور وسيط الإنترنت، ينبغي أن تسمح جميع سبل الانتصاف بإجراء مراجعة نزيهة ومستقلة للانتهاك المزعوم. وينبغي أن تؤدي سبل الانتصاف – بحسب الانتهاك المعني – إلى تحقيق، تفسير، رد، تصحيح، اعتذار، حذف، إعادة الربط أو تعويض.

2.5.2. يجب أن تمتثل آليات الشكاوى، بما في ذلك الإجراءات القائمة على الإشعار، للضمانات الإجرائية المعمول بها وأن تكون قابلة للنفاذ، ومنصفة، ومتوافقة مع الحقوق، وشفافة، وفي المتناول. وينبغي أن تتضمن أيضًا ضمانات مدمجة بغية تفادي تضارب المصالح عندما تقوم الشركة بإدارة الآلية بشكل مباشر، على سبيل المثال، من خلال إشراك هياكل الإشراف. وينبغي التعامل مع الشكاوى دون تأخير لا مبرر له، ولا ينبغي أن تؤثر الآليات ذات الصلة سلبًا على فرص المشتكين للسعي إلى الانتصاف عبر آليات وطنية مستقلة للمراجعة، بما في ذلك القضاء.

3.5.2. ينبغي للوسطاء التأكد من أن جميع المستخدمين والأطراف الأخرى المتأثرة من عملياتهم يتمتعون بنفاذ كامل وسهل إلى معلومات شفافة بلغة واضحة وسهلة الفهم حول آليات الشكاوى المعمول بها، والمراحل المختلفة للإجراء، والإطارات الزمنية الإرشادية والنتائج المتوقعة.

4.5.2. لا ينبغي للوسطاء أن يدرجوا في شروط الخدمة التنازل عن الحقوق أو معيقات تحول دون النفاذ الفعلي إلى سبل الانتصاف، من قبيل الولاية القضائية الإلزامية خارج بلد إقامة المستخدم أو شروط تحكيم غير القابلة للانتقاص.

5.5.2. ينبغي أن يسعى الوسطاء إلى توفير إمكانية النفاذ إلى آليات المراجعة البديلة التي يمكن أن تسهل حل النزاعات التي قد تنشأ بين المستخدمين. ومع ذلك، لا ينبغي للوسطاء أن يجعلوا الآليات البديلة لتسوية النزاعات إلزامية باعتبارها الوسيلة الوحيدة لحل النزاع.

6.5.2. ينبغي للوسطاء الانخراط في حوار مع جمعيات المستهلكين، والمدافعين عن حقوق الإنسان ومنظمات أخرى تمثل مصالح المستخدمين والأطراف المتأثرة، وكذلك مع سلطات حماية البيانات والسلطات الإدارية أو التنظيمية المستقلة الأخرى، لضمان تصميم آليات الشكاوى الخاصة بهم وتنفيذها وتقييمها وتحسينها من خلال عمليات تشاركية. وينبغي أن يقوموا بانتظام بتحليل تواتر وأنماط وأسباب الشكاوى التي يتم

تلقيها، من أجل استخلاص الدروس بغية تحسين سياساتهم وإجراءاتهم وممارساتهم والوقاية من التظلمات في المستقبل.

7.5.2. ينبغي للوسطاء المشاركة في الجهود الهادفة والمراعية للسن والنوع الاجتماعي والرامية إلى تعزيز وعي جميع المستخدمين بحقوقهم وحرياتهم في البيئة الرقمية، حيال الدول والوسطاء على حد سواء، بما في ذلك على وجه الخصوص، المعلومات المتعلقة بآليات وإجراءات تقديم الشكاوى المعمول بها. وينبغي أن يشمل تعزيز محو الأمية الإعلامية والمعلوماتية التثقيف بشأن حقوق جميع أصحاب المصلحة، بما في ذلك المستخدمين الآخرين والأطراف المتأثرة.

يتمتع وسطاء الانترنت، باعتبارهم الجهة الفاعلة في التعبير عبر الانترنت، بسلطة هائلة. ومن اللازم توضيح دورها وتأثيرها على حقوق الإنسان، إلى جانب مسؤولياتها الأخرى ذات الصلة. وتدعو لجنة الوزراء-الهيئة التنفيذية لمجلس أوروبا – الدول إلى تحديد إطار عمل يستند إلى حقوق الإنسان وأولوية القانون التي تضمن عدم انتهاك الحقوق الأساسية للمواطن، بما في ذلك الحق في الحياة الخاصة وحرية التعبير في بيئة الانترنت. كما تدعو منصات الانترنت إلى احترام حقوق المستخدمين وتقييم آثار التكنولوجيات الجديدة على حقوق الإنسان قبل استعمالها وزيادة الشفافية والموثوقية بشكل كبير في جميع عملياتها. ويجب على الدول ووسطاء الانترنت ضمان وجود آليات للمراجعة تكون متاحة للجميع. كما يجب تشجيع برامج التربية الإعلامية لتمكين المستخدمين من جني فوائد بيئة الانترنت مع التقليل من المخاطر المرتبطة بها.

PREMS 063420

ARA

مجلس أوروبا هو المنظمة الرئيسية للدفاع عن حقوق الإنسان في القارة. يشمل 47 دولة عضوا، بما في ذلك جميع أعضاء الاتحاد الأوروبي. وقعت جميع الدول الأعضاء في مجلس أوروبا على الاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان، وهي معاهدة لحماية حقوق الإنسان والديمقراطية و دولة القانون. تراقب المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان تنفيذ الاتفاقية في الدول الأعضاء.

www.coe.int

COUNCIL OF EUROPE

CONSEIL DE L'EUROPE