الأمم المتحدة

A/74/486

الجمعية العامة

Distr.: General
9 October 2019
Arabic
Original: English

الدورة الرابعة والسبعون

البند ٧٠ (ب) من جدول الأعمال

تعزيز حقوق الإنسان وحمايتها: مسائل حقوق الإنسان، بما في ذلك النهج البديلة لتحسين التمتع الفعلي بحقوق الإنسان والحريات الأساسية

تعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير*

مذكرة من الأمين العام

يتشرف الأمين العام بأن يحيل إلى الجمعية العامة التقرير الذي أعده دافيد كاي، المقرِّر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، والمقدَّم وفقاً لقرار مجلس حقوق الإنسان ١٨/٣٤. وفي هذا التقرير، يقدم المقرر الخاص تقييما للقانون الدولي لحقوق الإنسان من حيث انطباقه على تنظيم 'خطاب الكراهية' على شبكة الإنترنت.

* تأخر تقديم هذا التقرير عن موعده بغية تضمينه أحدث المعلومات.

19-17368 (A) 231019 251019

الرجاء إعادة استعمال الورق

تقرير المقرِّر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير

موجز

في عالم تتعالى فيه الأصـــوات الداعية إلى فرض القيود على خطاب الكراهية، ينص القانون الدولي لحقوق الإنســـان على معايير تحكم النُهج التي تأخذ بها الدول والشـــركات في التعامل مع حرية التعبير على شـبكة الإنترنت. وفي هذا التقرير المقدم وفقًا لقرار مجلس حقوق الإنسـان ١٨/٣٤، يوضـح المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير كيف أن هذه المعايير توفر إطارًا للحكومات التي تنظر في الخيارات التنظيمية المتاحة، وللشـركات التي تسـعى إلى ضـمان احترام حقوق الإنسـان على شـــبكة الإنترنت. ويســـتهلّ المقرر الخاص عرضـــه بمقدمة عن الإطار القانوني الدولي، مع التركيز على معاهدات الأمم المتحدة والتفسـيرات الرائدة للأحكام المتعلقة بما يسـمى اختصـارا ”خطاب الكراهية“. ثم يسـلط الضـوء بعد ذلك على الالتزامات الرئيسـية التي تقع على عاتق الدول ويتناول مسـألة تنقيح المحتوى من جانب الشركات ودور هذه العملية في كفالة احترام حقوق الإنسـان للمستخدمين والجمهور. ويختتم تحليله بتوصيات موجهة إلى الدول والشركات.

المحتويات

الصفحة

أولا – مقدمة ٤

ثانيا – تنظيم ”خطاب الكراهية“ في القانون الدولي لحقوق الإنسان ٤

ثالثا – التحكم في خطاب الكراهية على شبكة الإنترنت ١٤

ألف – التزامات الدول وتنظيم خطاب الكراهية على شبكة الإنترنت ١٤

باء – تنقيح محتوى الشركات وخطاب الكراهية ١٨

رابعا – الاستنتاجات والتوصيات ٢٥

أولا – مقدمة

١ – إن عبارة ’خطاب الكراهية‘ عبارة اختزالية لا يرد لها تعريف في القانون الدولي التقليدي ويكتنفها غموض مزدوج. إذ يمكن أن يُساء استخدام إبهامها وعدم توافق الآراء حول معناها لاستباحة القيام بخروقات في طائفة واسعة من أشكال التعبير المشروعة. ويستخدم العديد من الحكومات ’خطاب الكراهية‘ كاستخدامها لعبارة ’الأخبار الزائفة‘، لمهاجمة الأعداء السياسيين، وغير المؤمنين، والمنشقين، والمنتقدين. ولكن وجه الضعف الكامن في هذه العبارة (’فهو مجرد خطاب‘) يبدو أيضا أنه يحول دون تصدي الحكومات والشركات لإساءات حقيقية من قبيل الإساءات الناجمة عن الخطاب الذي يحرض على العنف أو التمييز ضد الفئات الضعيفة أو كبت أصوات المهمشين. وهذا وضع يثير مشاعر الإحباط لدى الجمهور الذي كثيرا ما يعتبر أن الإساءات الإلكترونية أصبحت متفشية.

٢ – وفي عالم تتزايد فيه الدعوات التي تنادي بفرض القيود على ’خطاب الكراهية‘، يقدم القانون الدولي لحقوق الإنسان معايير لتنظيم نهج الدول والشركات فيما يتعلق بالتعبير على شبكة الإنترنت (A/HRC/38/35، الفقرة ٤٥)[(١)]. وفي هذا التقرير، يوضح المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في الرأي والتعبير كيف أن تلك المعايير توفر إطارا للحكومات التي تنظر في الخيارات التنظيمية المتاحة وللشركات التي تسعى إلى تحديد سبل ضمان احترام حقوق الإنسان على شبكة الإنترنت. ويستهلّ المقرر عرضه بمقدمة للإطار القانوني الدولي، مع التركيز على معاهدات الأمم المتحدة والتفسيرات الرائدة للأحكام المتعلقة بما يسمى اختصارا ’خطاب الكراهية‘. ثم يسلط الضوء على الالتزامات الرئيسية للدول، ويتناول مسألة تنقيح المحتوى من جانب الشركات ودور هذه العملية في كفالة احترام حقوق الإنسان للمستخدمين والجمهور. ويختتم التقرير بتقديم توصيات موجهة إلى الدول والشركات.

٣ – وهذا التقرير هو السادس في سلسلة التقارير التي صدرت منذ عام ٢٠١٥ والتي تناول فيها المقرر الخاص معايير حقوق الإنسان المنطبقة على حرية الرأي والتعبير في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات[(٢)]. وينبغي أن يُقرأ في ضوء المعايير والتوصيات المقترحة سابقا، والتي لا يعاد ذكرها بالضرورة في هذا التقرير. وعلى غرار التقارير السابقة، يستند المقرر الخاص بقدر كبير إلى المعايير الدولية القائمة، وإلى الإسهامات الكبيرة التي قدمها المجتمع المدني على مدى السنوات العديدة الماضية.

ثانيا – تنظيم ”خطاب الكراهية“ في القانون الدولي لحقوق الإنسان

٤ – بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان، يبدو أن تقييد ’خطاب الكراهية‘ يتطلب التوفيق بين مجموعتين من القيم: متطلبات المجتمع الديمقراطي المتمثلة في السماح بالنقاش المفتوح والاستقلال والنماء

(١) يستخدم مصطلح ”خطاب الكراهية“ في هذا التقرير للإشارة إلى الالتزامات والقيود المفروضة في قانون حقوق الإنسان والتي لا يُستخدم فيها هذا المصطلح بالذات. انظر Susan Benesch, “Proposals for improved regulation of harmful online content”, paper prepared for the Israel Democracy Institute, 2019. ونحت بينيش مصطلحا مرادفا هو ’الخطاب الخطير‘ لتحديد ”قدرة مجموعة معينة على تحفيز العنف ضد مجموعة أخرى“. انظر أيضا: Susan Benesch, “Dangerous speech: a proposal to prevent group violence”, 2012.

(٢) انظر: A/HRC/29/32 بشأن التشفير وإخفاء الهوية، و A/HRC/32/38 بشأن تحديد أثر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الحقوق، و A/HRC/35/22 بشأن صناعة الوصول الرقمي، و A/HRC/38/35 بشأن تنقيح محتوى الإنترنت، و A/73/348 بشأن الذكاء الاصطناعي وحقوق الانسان.

الذاتي الفردي مع الحرص أيضًا على الالتزام بمنع الهجمات على المجتمعات الضعيفة وكفالة مشاركة جميع الأفراد في الحياة العامة مشاركة متكافئة وغير تمييزية[٣]. وكثيرا ما تستغل الحكومات عدم اليقين الناتج عن ذلك لتهديد الخطاب المشروع مثل المعارضة السياسية والنقد السياسي أو الاختلاف الديني[٤]. لكن حرية التعبير والحق في المساواة والحياة، والالتزام بعدم التمييز أمور يعزز كل منها الآخر؛ ويسمح قانون حقوق الإنسان للدول والشركات بالتركيز على حماية حرية التعبير للجميع وتعزيزها، وعلى وجه الخصوص لأولئك الذين كثيرا ما تتعرض حقوقهم للخطر، مع التصدي لأوجه التمييز العامة والخاصة التي تقوض التمتع بجميع الحقوق.

حرية التعبير

٥ - تنص المادة ١٩ (١) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على حماية الحق في اعتناق آراء دون مضايقة، وتتضمن المادة ١٩ (٢) الحق في حرية التعبير، أي الحق في التماس مختلف ضروب المعلومات والأفكار وتلقيها ونقلها إلى آخرين دونما اعتبار للحدود، وبأية وسيلة. ويكفل العديد من المعاهدات الأخرى، العالمية منها والإقليمية، صراحة حماية حرية التعبير[٥]. وقد أكدت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، وهي الهيئة المتخصصة المعنية برصد الامتثال للعهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، أن هذه الحريات ”شروط لا غنى عنها لتحقيق النمو الكامل للفرد، ... [و] تشكل حجر الزاوية لكل مجتمع تسوده الحرية والديمقراطية“. و ”تشكل القاعدة الأساسية التي يستند إليها التمتع الكامل بطائفة كبيرة من حقوق الإنسان الأخرى“[٦].

٦ - وبما أن حرية التعبير أساسية للتمتع بجميع حقوق الإنسان، فيجب أن تكون القيود المفروضة عليها استثنائية، بحيث تخضع لشروط مشددة ومراقبة صارمة. وأكدت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان أن القيود، حتى عندما تكون مبرَّرة، ”لا يجوز أن تعرض الحق نفسه للخطر“[٧]. وتوضح المادة ١٩ (٣) من العهد الدولي الطبيعة الاستثنائية لتلك القيود، مع الاعتراف بأن الدول لا يجوز لها إخضاع حرية التعبير لبعض القيود بموجب المادة ١٩ (٢) إلا عندما تكون محددة بنص القانون وتكون ضرورية لاحترام حقوق الآخرين أو سمعتهم أو لحماية الأمن القومي أو النظام العام أو الصحة العامة أو الآداب العامة. وهذه استثناءات ضيقة النطاق (انظر بوجه خاص A/67/357، الفقرة ٤١، و A/HRC/29/32، الفقرات ٣٢-٣٥)،

(٣) انظر بالخصوص تقرير المقرر الخاص السابق، فرانك لا رو، عن خطاب الكراهية A/67/357.

(٤) المرجع نفسه، الفقرات ٥١ إلى ٥٤.

(٥) انظر، على سبيل المثال، الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، المادة ٥؛ واتفاقية حقوق الطفل، المادة ١٣؛ واتفاقية حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، المادة ٢١؛ والاتفاقية الدولية لحماية حقوق جميع العمال المهاجرين وأفراد أسرهم، المادة ١٣؛ واتفاقية البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان، المادة ١٣؛ والميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب، المادة ٩؛ والاتفاقية الأوروبية لحقوق الإنسان، المادة ١٠.

(٦) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١) بشأن حرية الرأي وحرية التعبير، الفقرتان ٢ و ٤؛ وانظر أيضا المرجع نفسه، الفقرتان ٥ و ٦.

(٧) المرجع نفسه، الفقرة ٢١. وأوضحت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان ضرورة ”عدم إعاقة جوهر الحق من جراء القيود“. وتضيف أنه ”ينبغي للقوانين التي تجيز تطبيق القيود أن تستخدم معايير دقيقة، ولا يجوز لها أن تمنح المسؤولين عن تنفيذها حرية غير مقيدة للتصرف حسب تقديراتهم“. (اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٢٧ (١٩٩٩) بشأن حرية التنقل، الفقرة ١٣).

ويقع عبء تبرير التقييد على عاتق السلطة التي تقيد حرية التعبير، وليس على المتكلمين إقامة الدليل على أن لهم الحق في تلك الحرية[٨]. ويجب أن تستوفي القيود المفروضة ثلاثة شروط:

(أ) **الاستناد إلى نص قانوني** – يجب أن تكون القيود المفروضة منصوصا عليها في قوانين تتسم بالدقة والعلنية والشفافية، ويجب أن تتجنب تزويد السلطات بسلطة تقديرية غير محدودة، كما يجب توجيه الإشعار المناسب إلى الجهات التي يُتوخى تقييد خطابها. وينبغي أن تخضع القواعد للتعليق العام وللعمليات التشريعية أو الإدارية المعتادة. وينبغي حماية الحقوق بموجب الضمانات الإجرائية، ولا سيما تلك التي تكفلها المحاكم أو الهيئات القضائية المستقلة.

(ب) **الشرعية** – ينبغي أن يكون للتقييد ما يبرره لحماية مصلحة أو أكثر من المصالح المحددة في المادة ١٩ (٣) من العهد الدولي، أي لأغراض احترام حقوق الآخرين أو سمعتهم أو لحماية الأمن الوطني أو النظام العام أو الصحة العامة أو الآداب العامة.

(ج) **الضرورة والتناسب** – يجب أن تثبت الدولة أن التقييد ضروري لحماية مصلحة مشروعة وأنه أقل الوسائل المتاحة تقييداً لتحقيق الهدف المزعوم. وقد أشارت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان إلى هذه الشروط باعتبارها ”اختبارات صارمة“ وبموجبها ”لا يجوز تطبيق القيود إلا للأغراض التي وضعت من أجلها كما يجب أن تتعلق مباشرة بالغرض المحدد الذي تأسست عليه“[٩].

٧ – وعادة ما تؤكد الدول أن لديها أسبابا وجيهة لفرض القيود على حرية التعبير لكنها تعجز عن إثبات استيفاء قيودها باختبارات الاستناد إلى نص قانوني أو الضرورة والتناسب (A/71/373). ولهذا السبب، يجب تطبيق القواعد بحزم وبحسن نية، مع إتاحة مراقبة صارمة وشفافة. وبموجب المادة ٢ (٣) (ب) من العهد الدولي، تلتزم الدول بأن تكفل لكل متظلم يلتمس الانتصاف من انتهاك للعهد ”أن تبت في الحقوق التي يدعى انتهاكها سلطة قضائية أو إدارية أو تشريعية مختصة، أو أية سلطة مختصة أخرى ينص عليها نظام القانوني“ (انظر أيضا A/HRC/22/17/Add.4، الفقر ٣١).

الدعوة إلى الكراهية التي تشكل تحريضًا

٨ – بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد الدولي، تلتزم الدول الأطراف بأن تحظر، قانونا، ”[أية] دعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية تشكل تحريضا على التمييز أو العداوة أو العنف“. والدول غير ملزمة بتجريم أشكال التعبير تلك. وقد أوضح المقرر الخاص السابق أن المادة ٢٠ (٢) تتعلق (أ) بالدعوة إلى الكراهية، و (ب) الدعوة التي تشكل تحريضًا، و (ج) التحريض المحتمل أن يؤدي إلى التمييز أو العداوة أو العنف (A/67/357، الفقرة ٤٣)

٩ – وتوفر معايير الأمم المتحدة لحقوق الإنسان حماية أوسع نطاقا ضد التمييز من الحماية التي يكفلها تركيز المادة ٢٠ (٢) على الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية. وتكفل المادة ٢ (١) من العهد الحقوق لجميع الأفراد ”دون تمييز من أي نوع“، وتنص المادة ٢٦ صراحة على أن ”يحظر القانون أي تمييز وأن يكفل لجميع الأشخاص على السواء حماية فعالة من التمييز لأي سبب“. وتكفل المعايير الدولية الحماية من الأفعال الضارة بسبب العرق أو اللون أو الجنس أو الدين، أو الرأي سياسيا أو غير

(٨) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ٢٧.

(٩) المرجع نفسه، الفقرة ٢٢.

سياسي، أو الأصل القومي أو الاجتماعي أو الثروة أو النسب أو غير ذلك من الأسباب، بما في ذلك الانتماء إلى الشعوب الأصلية أو حمل هويتها، أو الإعاقة، أو مركز المهاجر أو اللاجئ، أو الميل الجنسي، أو الهوية الجنسانية، أو حمل صفات الجنسين[١٠]. وما فتئ نطاق الحماية يتسع بمرور الوقت، بحيث أصبحت عوامل أخرى، مثل السن أو الإصابة بالمهق، مشمولة أيضا بحماية صريحة. وبالنظر إلى توسيع نطاق الحماية في جميع أنحاء العالم، ينبغي فهم حظر التحريض على أنه ينطبق على الفئات الأوسع المشمولة الآن في القانون الدولي لحقوق الإنسان.

١٠ - وثمة نقطة حاسمة تكمن في أن الشخص المتوخى حظر خطابه بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد هو المدافع الذي يشكل دفاعه تحريضًا. والشخص الذي لا يدعو إلى الكراهية التي تشكل تحريضًا على التمييز أو العداوة أو العنف - على سبيل المثال، الشخص الذي يدافع عن أقلية أو حتى عن تفسير مسيء لعقيدة دينية أو حدث تاريخي، أو الشخص الذي يتشارك مع غيره أمثلة عن الكراهية والتحريض من أجل الإبلاغ عن المسألة أو إذكاء الوعي بشأنها - فلا يجب إسكاته بموجب المادة ٢٠ (أو أي حكم آخر من أحكام قانون حقوق الإنسان). ويلزم أن تكفل الدولة الحماية لمثل هذا الخطاب، حتى إذا كانت الدولة لا توافق على الخطاب أو تعتبره مهينا[١١]. فلا وجود في القانون الدولي لحقوق الإنسان لمفهوم ''نقض حق المحتجين في الكلام'' (heckler's veto)[١٢].

١١ - وتدعو الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، التي اعتُمدت في العام السابق لاعتماد العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، الدول إلى ''القضاء على كل تحريض على هذا التمييز [العنصري] وكل عمل من أعماله''، مع ''المراعاة الحقة'' للحقوق الأخرى التي يكفلها قانون حقوق الإنسان بما في ذلك حرية التعبير (انظر المادتين ٤ و ٥ من الاتفاقية). وبموجب المادة ٤ من الاتفاقية، تلتزم الدول الأطراف، في جملة أمور أخرى، بما يلي: (أ) ''اعتبار كل نشر للأفكار القائمة على التفوق العنصري أو الكراهية العنصرية، وكل تحريض على التمييز العنصري وكل عمل من أعمال العنف أو تحريض على هذه الأعمال يرتكب ضد أي عرق أو أية جماعة من لون أو أصل إثني آخر [...] جريمة يعاقب عليها القانون''؛ و (ب) ''إعلان عدم شرعية المنظمات، وكذلك النشاطات الدعائية المنظمة وسائر النشاطات الدعائية، التي تقوم بالترويج للتمييز العنصري والتحريض عليه، وحظر هذه المنظمات والنشاطات واعتبار الاشتراك في أيها جريمة يعاقب عليها القانون''.

١٢ - وتتناول المادة ٢٠ (٢) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والمادة ٤ من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري فئات معينة من الخطاب، كثيرا ما توصف بأنها ''خطاب كراهية''[١٣]. وتتسم اللغة المستخدمة في صياغة هذه الأحكام بالغموض مقارنة باللغة

---

(١٠) انظر أيضا المادة ١٩، *"Hate Speech" Explained: A Toolkit* (London, 2015), p. 14. وفيما يتعلق بالعنف ضد المرأة على شبكة الإنترنت، انظر A/HRC/38/47.

(١١) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ١١.

(١٢) انظر: Evelyn M. Aswad, "To ban or not to ban blasphemous videos", *Georgetown Journal of International Law*, vol 44, No. 4 (2013).

(١٣) انظر: Jeremy Waldron, *The Harm in Hate Speech* (Harvard University Press, 2012).

المستخدمة في المادة ١٩ (٢) من العهد[١٤]. ففي حين أن حرية التعبير المحددة في المادة ١٩ (٢) تنطوي على حقوق موسعة معبّر عنها باستخدام أفعال تدل على الحركة (يلتمس، يتلقى، ينقل)، وعلى أوسع نطاق ممكن (مختلف ضروب الأفكار، دونما اعتبار للحدود، بأية وسيلة)، فإن المحظورات بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد والمادة ٤ من الاتفاقية، وإن كان نطاقها أضيق بكثير من المحظورات العامة ''لخطاب الكراهية''، تنطوي على لغة انفعالية يتعذر تعريفها (الكراهية والعداوة) وحظر يحكمه السياق بشدة (الدعوة إلى التحريض). وقد خلصت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان إلى أن ''المادة ١٩ لا تتعارض مع المادة ٢٠'' في العهد وأنهما ''تكمل كل منهما الأخرى''[١٥]. ومع ذلك، فإنهما يتطلبان التفسير.

١٣ - وخلصت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان في التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، أنه في كل حالة تلجأ فيها الدولة إلى تقييد حرية التعبير، بما في ذلك أشكال التعبير المحددة في المادة ٢٠ (٢) من العهد، ''يكون من الضروري تبرير حالات الحظر والأحكام المتعلقة بها بشكل يتطابق تماما مع المادة ١٩''[١٦]. وفي عام ٢٠١٣، اجتمع فريق رفيع المستوى من الخبراء في مجال حقوق الإنسان، تحت رعاية مفوض الأمم المتحدة السامي لحقوق الإنسان، واعتمد تفسيرا للمادة ٢٠ (٢)[١٧]. وفي خطة عمل الرباط بشأن حظر الدعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينيّة التي تشكّل تحريضًا على التمييز أو العداوة أو العنف، تعرَّف المصطلحات الرئيسية على النحو التالي:

> تشير كلمتا ''الكراهية'' و ''العداء'' إلى مشاعر الازدراء والعداوة والبغض غير العقلانية تجاه المجموعة المستهدفة؛ وتعني كلمة ''دعوة'' وجود نية لترويج البغض تجاه الفئة المستهدفة بطريقة علنية؛ وتشير كلمة ''تحريض'' إلى تصريحات حول المجموعات القومية أو العرقية أو الدينية على نحو يؤدي إلى خطر وشيك بوقوع التمييز أو العدائية أو العنف ضد أشخاص ينتمون إلى هذه المجموعات (A/HRC/22/17/Add.4، الضميمة، الحاشية ٥)[١٨].

١٤ - وتشير خطة عمل الرباط إلى ستة معايير في المجموع لتحديد درجة الخطورة اللازمة لتجريم التحريض (المرجع نفسه، الفقرة ٢٩):

(أ) ''السياق الاجتماعي والسياسي السائد عند صدور الكلام ونشره''؛

(ب) مركز المتكلم ''على وجه الخصوص مركزه الفردي أو مركز منظمته في بيئة الجمهور الذي يوجَّه إليه الخطاب''؛

---

(١٤) هذا الغموض متوقع، بالنظر إلى تاريخ التفاوض. انظر: Jacob Mchangama, "The sordid origin of hate-speech laws", *Policy Review* (December 2011 and January 2012).

(١٥) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ٥٠.

(١٦) المرجع نفسه، الفقرة ٥٢، وفي سياق المادة ٢٠ (٢) من العهد على وجه الخصوص، انظر الفقرة ٥٠.

(١٧) انظر، على سبيل المثال، لجنة القضاء على التمييز العنصري، التوصية العامة رقم ٣٥ (٢٠١٣) بشأن مكافحة خطاب التحريض على الكراهية العنصرية.

(١٨) أشار المقرر الخاص السابق، فرانك لا رو، إلى أن أحد العوامل الرئيسية في تقييم التحريض يكمن في ما إذا كان هناك ''خطر حقيقي ووشيك بوقوع عنف ينجم عن ذلك التعبير''. (A/67/357، الفقرة ٤٦). انظر أيضا Article 19, *Prohibiting Incitement to Discrimination, Hostility or Violence* (London, 2012), pp. 24–25.

(ج) النية، بمعنى أن ''الإهمال والتهور ليسا كافيين لتشكيل موقف تنطبق عليه المادة ٢٠ [من العهد]''، التي تتطلب الدعوة والتحريض لا مجرد الانتشار أو التداول؛

(د) محتوى الخطاب وشكله، ولا سيما ''مدى كون الخطاب استفزازيا ومباشراً، بالإضافة على التركيز على الشكل والأسلوب وطبيعة الحجج المستخدمة''؛

(هـ) مدى الخطاب أو تأثيره، مثل ''كبر الجمهور وحجمه''، بما في ذلك ''ما إذا كان الخطاب قد نُشر بواسطة منشور وحيد أو عن طريق نشره في وسائل الإعلام السائدة أو الإنترنت، وما كانت درجة تواتر الاتصالات وحجمها ومداها، وما إذا كان لدى الجمهور أي وسيلة للتصدي للتحريض ...''؛ و

(و) رجحان حدوثه، بما في ذلك وشوكه، بمعنى أنه ''يجب تحديد درجة ما من مخاطر الضرر الناجم عنه'' بوسائل منها اتخاذ القرار (بواسطة المحاكم، كما هو مقترح في خطة العمل) بأن ''ثمة احتمال معقول بأن ينجح الخطاب في التحريض على عمل فعلي ضد المجموعة المستهدفة''.

١٥ - وفي عام ٢٠١٣، حذت لجنة القضاء على التمييز العنصري، وهي الهيئة المتخصصة المعنية برصد الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، حذو اللجنة المعنية بحقوق الإنسان وخطة عمل الرباط. وأوضحت بأن عبارة ''المراعاة الحقة'' الواردة في المادة ٤ من الاتفاقية تعني وجوب التقيد الصارم بضمانات حرية التعبير[١٩]. وفي إشارة إلى تفسيرات متقاربة، شددت لجنة القضاء على التمييز العنصري على وجوب الاحتفاظ بالتجريم بموجب المادة ٤ لحالات معينة، على النحو التالي:

> ينبغي أن يُحتفظ به للحالات الخطيرة، التي يتعين إثباتها بما لا يدع مجالاً للشك، في حين تنبغي معالجة الحالات الأقل خطورة بوسائل أخرى غير القانون الجنائي، مع مراعاة جملة أمور منها طبيعة ومدى التأثير على الأشخاص والجماعات المستهدفة أن يكون تطبيق العقوبات الجنائية محكوماً بمبادئ الشرعية والتناسب والضرورة[٢٠].

١٦ - وأوضحت لجنة القضاء على التمييز العنصري بأن الشروط المحددة في المادة ١٩ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية تنطبق أيضا على القيود المفروضة بموجب المادة ٤ من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري[٢١]. وفيما يتعلق بتكييف النشر والتحريض باعتبارهما جريمتين يعاقب عليهما القانون، خلصت اللجنة إلى أن الدول يجب أن تأخذ في الاعتبار مجموعة من العوامل في تحديد ما إذا كان تعبير محدد يندرج ضمن الفئات المحظورة، بما في ذلك ''مضمون الخطاب وشكله''، و ''المناخ الاقتصادي والاجتماعي والسياسي'' السائد وقت التعبير، و ''موقع أو مركز

(١٩) لجنة القضاء على التمييز العنصري، التوصية العامة رقم ٣٥ (٢٠١٣)، الفقرة ١٩. تدرك اللجنة أن لبند المراعاة الواجبة أهمية خاصة فيما يتعلق بحرية التعبير، والذي تنص على أنه ''أوثق مبدأ مرجعي صلةً بالموضوع عند تقييم مشروعية القيود المفروضة على التعبير''.

(٢٠) لجنة القضاء على التمييز العنصري، التوصية العامة رقم ٣٥ (٢٠١٣)، الفقرة ١٢.

(٢١) المرجع نفسه، الفقرات ٤، و ١٩ و ٢٠.

المتكلم''، و ''مدى الخطاب'' ومقاصده. وأوصت اللجنة بأن تأخذ الدول الأطراف في اعتبارها ''مدى وشْك خطر أو احتمال أن ينتج عن الخطاب المذكور ما يريده أو يقصده المتكلم من سلوك''(٢٢).

١٧ - كما خلصت اللجنة إلى أن الاتفاقية تقتضي حظر ''شتم أشخاص أو فئات أو السخرية منهم أو التشهير بهم أو تبرير الكراهية أو الاحتقار أو التمييز'' مع التشديد على أن أشكال التعبير هذه تكون محظورة فقط عندما ''يكون واضحاً أنها تصل إلى درجة التحريض على الكراهية أو التمييز''(٢٣). وتتسم عبارتا ''السخرية'' و ''التبرير'' بطابع فضفاض للغاية كما أنهما غير مشمولتين بالتقييد عموماً بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان وهو ما يكفل الحماية للحق في الإساءة والسخرية. وبالتالي، فإن ربطهما بالتحريض وبالإطار المنصوص عليه في المادة ١٩ (٣) من العهد، يساعد في حصر هذا الحظر في الفئة الأخطر.

١٨ - وتوضح خطة عمل الرباط أيضاً أن التجريم ينبغي أن يقتصر على أخطر أنواع التحريض بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد، وأنه ينبغي عموما النظر في النهج الأخرى أولا (A/HRC/22/17/Add.4، الضميمة، الفقرة ٣٤). وتشمل هذه النهج التصريحات العامة التي تصدر عن قادة المجتمع بهدف مكافحة خطاب الكراهية والتشجيع على التسامح والاحترام بين المجتمعات المحلية؛ والتعليم والحوار بين الثقافات؛ وتوسيع فرص الحصول على المعلومات والأفكار المناهضة لرسائل الكراهية؛ وتعزيز مبادئ ومعايير حقوق الإنسان وتوفير التدريب بشأنها. والاعتراف بخطوات أخرى غير أوجه الحظر القانوني يؤكد أن الحظر لن يكون غالبًا التدبير الأقل تقييدًا المتاح للدول التي تتصدى لمشاكل خطاب الكراهية.

أشكال التعبير عن الكراهية التي قد لا تشكل دعوةً أو تحريضاً

١٩ - قد لا تنطبق التعاريف أو العتبات الواردة في المادة ٢٠ (٢) أو المادة ٤ على بعض الأشكال الأخرى من الخطاب وإن كانت تشمل على سبيل المثال الدعوة إلى الكراهية. وهنا يكون السؤال المطروح هو ما إذا كان يجوز للدول تقييد ''الدعوة للكراهية'' التي لا تشكل تحريضا على التمييز أو العداوة أو العنف. وبعبارة أخرى، فإن السؤال هو ما إذا كان يجوز للدول تقييد خطاب الكراهية عندما يُعرّف، على نحو تعريفه مؤخراً في استراتيجية وخطة عمل الأمم المتحدة بشأن خطاب الكراهية، كخطاب ''يهاجم أو يستخدم لغةً مهينة أو تمييزية بالإشارة إلى شخص أو مجموعة على أساس هويتهم الشخصية، وبعبارة أخرى، على أساس الدين أو الانتماء الإثني أو الجنسية أو العرق أو اللون أو الأصل أو الجنس أو أي عامل آخر من عوامل الهوية''(٢٤). ومن الواضح أن هذه الصياغة لا تشمل التحريض بالمعنى المقصود في المادة ٢٠ (٢) والمادة ٤، وفي حين ينبغي للدول والشركات أن تكافح مثل هذه السلوكيات من خلال التعليم والإدانة وغير ذلك من الأدوات، فإن القيود القانونية ينبغي أن تستوفي المعايير الصارمة للقانون الدولي لحقوق الإنسان.

(٢٢) المرجع نفسه، الفقرتان ١٥ و ١٦.

(٢٣) المرجع نفسه، الفقرة ١٣.

(٢٤) تشير خطة عمل الرباط إلى الخطاب الذي لا يرقى إلى العتبات المحددة في المادة ٢٠ (٢) من العهد ولكنه إما ''يمكن أن يكون مسوِّغا لدعوى مدنية أو عقوبات إدارية'' أو لا يستدعي أي عقوبات ''مع كونه مثيرا للقلق بشأن التسامح والتأدّب واحترام حقوق الآخرين'' (A/HRC/22/17/Add.4، الفقرة ٢٠).

٢٠ - وفيما يخص المضمون الذي ينطوي على شكل التعبير المحدد في استراتيجية الأمم المتحدة بشأن خطاب الكراهية، أي خطاب الكراهية ولكن الذي لا يشكل تحريضاً، تنص المادة ١٩ (٣) من العهد على الإرشادات المناسبة. ويجب تطبيق شروطها بصرامة، بحيث يكون أي تقييد - وأي إجراء يتخذ ضد الخطاب - مستوفياً لشروط السند القانوني والضرورة والتناسب والشرعية. وإذا كان المقصود من صياغة كتلك المستخدمة في الاستراتيجية هو توجيه الحظر بموجب القانون، فإن غموضها سيطرح مشكلة من حيث الأسس القانونية المستنَد إليها - رغم أنها قد تمثل أساساً للإجراءات السياسية والاجتماعية الرامية إلى مكافحة التمييز والكراهية. وينبغي لأي دولة تعتمد مثل هذا التعريف أن تضع أيضا هذه القيود بين المسوغات المشروعة للتقييد. وفي معظم الحالات، يمكن أن توفر حقوق الآخرين، على النحو المبين في المادة ١٩ (٣)، الأساس المناسب، مع التركيز على الحقوق المتعلقة بالتمييز أو التدخل في الخصوصية، أو حفظ النظام العام. ومع ذلك، سيظل من الضروري أن تثبت الدولة، في كل حالة، ضرورة اتخاذ إجراءات وتناسبها، وكلما كانت العقوبة أشد، كلما زادت الحاجة إلى إثبات الضرورة القصوى[٢٥].

٢١ - وبعض القيود غير مستصوبة بوجه خاص في إطار المعايير الدولية لحقوق الإنسان. وكمثال أول في هذا الصدد، لاحظت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان أنه ''يتعارض مع العهد حظر إظهار قلة الاحترام لدين أو نظام عقائدي آخر، بما في ذلك قوانين التجديف، باستثناء الحالات التي يمكن فيها تعريف التجديف أيضاً بالدعوة إلى الكراهية الدينية التي تشكل تحريضا من أنواع التحريض المنصوص عليها[٢٦]. وتوخيا للوضوح، فإن قوانين مناهضة التجديف لا تفي بشرط الشرعية الوارد في المادة ١٩ (٣) من العهد، ذلك أن المادة ١٩ تكفل الحماية للأفراد ولحقهم في حرية التعبير والرأي؛ كما لا تكفل المادة ١٩ (٣) ولا المادة ١٨ من العهد حماية الأفكار أو المعتقدات من السخرية أو الإيذاء أو الانتقاد أو أي ''هجمات'' أخرى تعتبر مهينة. وقد أكدت العديد من آليات حقوق الإنسان الدعوة إلى إلغاء قوانين التجديف بسبب احتمال تقويضها النقاش الدائر بشأن الأفكار الدينية ودورها في تمكين الحكومات من تفضيل أفكار دين معين على أفكار الديانات أو المعتقدات الأخرى أو النظم غير العقائدية (انظر بوجه خاص A/HRC/31/18، الفقرات ٥٩-٦١).

٢٢ - وثانيا، فإن القوانين التي ''تعاقب على التعبير عن الآراء بشأن الوقائع التاريخية تتنافى'' مع المادة ١٩ من العهد، مما يلقي بظلال الشك على القوانين التي تجرم إنكار محرقة اليهود وغيرها من الجرائم الفظيعة والقوانين المشابهة، التي كثيرا ما تبرر بإشارات إلى خطاب الكراهية. وأشارت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان إلى أنه لا يجوز فرض حظر عام على حرية التعبير عن آراء ''خاطئة'' و ''تفسيرات غير صحيحة لأحداث الماضي''، وأنه فيما يتعلق بالحق في التعبير عن هذا الرأي، ''ينبغي ألا تتجاوز القيود المفروضة

(٢٥) من غير المحتمل أن يتسنى الاستناد إلى استثناء الآداب العامة المنصوص عليه في المادة ١٩ (٣) من العهد، وإن كان جدير بالذكر أن اللجنة المعنية بحقوق الإنسان قد أوضحت أنه ''يجب أن تستند القيود المفروضة ... بغرض حماية الأخلاق إلى مبادئ غير مستمدة حصراً من تقليد واحد''، اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ٣٢، اقتباسا عن اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٢٢ (١٩٩٣) بشأن حرية الفكر والوجدان والدين، الفقرة ٨.

(٢٦) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ٤٨. وفي هذه الحالة، سيكون التجديف غير ذي صلة؛ وما يهمّ في هذا الصدد هي فقط الدعوة التي تشكل تحريضًا.

الحدود المسموح بها'' في المادة ١٩ (٣) أو ''المنصوص عليها في المادة ٢٠'' من العهد[٢٧] وفي ضوء هذه التفسيرات وغيرها، فإن إنكار الدقة التاريخية للفظائع ينبغي ألا يخضع لعقوبة جنائية أو غيرها من القيود دون مزيد من التقييم في إطار التعاريف والسياقات المشار إليها أعلاه. وتطبيق مثل هذا التقييد بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان ينبغي أن ينطوي على تقييم العوامل الست المشار إليها في خطة عمل الرباط.

٢٣ - وقد ينطوي شكل ثالث من الخطاب غير التحريضي على الحالة التي يكون فيها المتكلم ''يستهدف ضحية محددة بشكل فردي'' دون أن يسعى إلى ''تحريض الآخرين على القيام بعمل ضد الأشخاص على أساس خصائص مشمولة بالحماية''[٢٨]. ومرة أخرى، بالإشارة إلى المادة ١٩ (٣) من العهد، يمكن أن يخضع هذا الخطاب للقيود من أجل حماية حقوق الآخرين أو حفاظا على النظام العام. وكثيرا ما تقيد الدول مثل هذا التعبير ضمن التصنيف العام ''لجرائم الكراهية'' - حيث تؤدي دوافع الكراهية الكامنة وراء اعتداء جسدي على شخص أو ممتلكات إلى تشديد العقوبة المفروضة على الجاني.

٢٤ - ورابعا، من المهم التأكيد على أن التعبير الذي قد ينطوي على إهانة أو تحيز، والذي قد يثير شواغل جدية بشأن التعصب، قد لا يستوفي غالباً عتبة الخطورة التي تستدعي أي نوع من القيود. وهناك طائفة من أشكال التعبير عن الكراهية، على بشاعتها، لا تنطوي على التحريض أو التهديد المباشر، مثل إعلانات التحيز ضد فئات مشمولة بالحماية. ولا تخضع هذه المشاعر للحظر بموجب العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية أو الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز، وفرض قيود أو اتخاذ إجراءات ضدها يتطلب تحليل شروط المادة ١٩ (٣) من العهد. والعوامل الست التي حددتها خطة عمل الرباط لتجريم التحريض توفر أيضا إطارا قيما للنظر في سبل تقييم ردود فعل السلطات العامة على هذا الخطاب. وبالفعل، فإن غياب التقييد لا يعني غياب الإجراءات؛ ويجوز للدول (بل وينبغي لها، تمشيا مع قرار مجلس حقوق الإنسان ١٨/١٦) اتخاذ خطوات قوية - مثل إدانة الحكومة للتحيز، والقيام بأنشطة التعليم والتدريب، وإعلانات الخدمة العامة، والمشاريع المجتمعية - لمكافحة هذا التعصب وكفالة حرص السلطات العامة على حماية الأفراد من التمييز المتأصل في هذه الأنواع من مظاهر الكراهية.

٢٥ - وأخيرا، تقتضي اتفاقية منع جريمة الإبادة الجماعية والمعاقبة عليها من الدول تجريم التحريض على الإبادة الجماعية. وفي بعض الحالات، كما هو الحال في ميانمار، قد يؤدي امتناع الدولة عن اتخاذ إجراء ضد التحريض على الإبادة الجماعية إلى عواقب وخيمة للغاية على المجتمعات المحلية الضعيفة. وهذا الامتناع في حد ذاته يستوجب الإدانة، تماما كما يجب معارضة التحريض والمعاقبة عليه[٢٩].

---

(٢٧) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ٤٩، انظر Sarah Cleveland, *Hate Speech at Home and Abroad*, in Lee C. Bollinger and Geoffrey R. Stone, eds., *The Free Speech Century* (New York, Oxford University Press, 2019). انظر أيضا، A/67/357، الفقرة ٥٥.

(٢٨) Article 19, "*Hate Speech" Explained*, p. 22.

(٢٩) انظر بصفة خاصة، A/HRC/39/64 الفقرة ٧٣. وتدعو المادة الثالثة (ج) من اتفاقية منع جريمة الإبادة الجماعية والمعاقبة عليها إلى تجريم ''التحريض المباشر والعلني على ارتكاب الإبادة الجماعية''.

معايير حقوق الإنسان على الصعيد الإقليمي

٢٦ - إن نظم حقوق الإنسان، سواء في أوروبا أو في الأمريكيتين أو في أفريقيا، تتضمن أيضا معايير متصلة بـ ''خطاب الكراهية''. وتؤكد المحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان على أن حرية التعبير تحمي أشكال الخطاب الذي قد ''يشكل إهانة أو يصيب بالصدمة أو يسبب القلق''(٣٠). غير أن المحكمة تتخذ مواقف مراعية نسبيا تجاه الدول التي لا تزال تحظر التجديف بموجب القانون استنادا إلى حظر ''خطاب الكراهية''، أو تجرّم إنكار الإبادة الجماعية، وذلك خلافا للاتجاهات الملحوظة على الصعيد العالمي(٣١). وكثيرا ما تتجنب المحكمة مسألة ''خطاب الكراهية'' تماما، حيث إنها تستند في الحكم بعدم مقبولية ادعاءات الانتهاك إلى الأسس المتعلقة بـ ''التعسف في استعمال الحقوق'' بدلا من تلك المتعلقة بحرية التعبير(٣٢). وقد تكون المعايير الأوروبية غير مستقرة عندما يتعلق الأمر بمساءلة الوسطاء عن خطاب الكراهية المنشور على منصاتهم(٣٣). وفي المقابل، فإن معايير لجنة البلدان الأمريكية لحقوق الإنسان غالبا ما تكون مماثلة للمعايير الدولية المبينة أعلاه، في حين لا تزال المعايير في النظام الأفريقي في مرحلة مبكرة نسبيا(٣٤). ولا يجوز، بأي حال من الأحوال، التذرع بالمعايير الإقليمية لحقوق الإنسان في تبرير الخروج عن أوجه الحماية الدولية لحقوق الإنسان.

٢٧ - ورفضت اللجنة المعنية بحقوق الإنسان على وجه التحديد مبدأ هامش التقدير الذي تعتمده المحكمة الأوروبية، فأشارت إلى أنه ''يجب على الدولة الطرف، في الحالة المعينة، أن تثبت بطريقة محددة، الطبيعة الدقيقة للتهديد الذي ينال من أي أساس من الأسس الواردة في الفقرة ٣ والذي دفعها إلى فرض قيود على حرية التعبير''(٣٥). ولا تمنح اللجنة السلطة التقديرية للدولة لمجرد ادعاء السلطات الوطنية بأنها أقدر عموما على فهم سياقها المحلي.

موجز صكوك الأمم المتحدة المتعلقة بخطاب الكراهية

٢٨ - لقد تطور الإطار الدولي لحقوق الإنسان في السنوات الأخيرة وصولا إلى ترشيد ما يبدو، ظاهريا، على أنه تضارب في القواعد. وخلاصة الأمر أن حرية التعبير حق قانوني له قيمة عليا بالنسبة للمجتمعات

---

(٣٠) European Court of Human Rights, *Handyside v. the United Kingdom*, application No. 5493/72, Judgment, 7 December 1976, para. 49. See Sejal Parmer, "The legal framework for addressing 'hate speech' in Europe", presentation at the international conference on addressing hate speech in the media, Zagreb, November 2018.

(٣١) انظر See Council of Europe, "Hate speech", fact sheet, October 2019; and Evelyn M. Aswad, "The future of freedom of expression online", *Duke Law and Technology Review*, vol. 17 (August 2018).

(٣٢) للاطلاع على لمحة عامة عن الممارسات، انظر Council of Europe, "Guide on article 17 of the European Convention on Human Rights: prohibition of abuse of rights", updated 31 August 2019.

(٣٣) قارن European Court of Human Rights, Grand Chamber, *Delfi AS v. Estonia*, application No. 64569/09, Judgment, 16 June 2015 مع European Court of Human Rights, Fourth Section, *Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesülete and Index.hu Zrt v. Hungary*, application No. 22947/13, Judgment, 2 February 2016. وانظر أيضا Article 19, "Responding to 'hate speech': comparative overview of six EU countries", 2018.

(٣٤) انظر Inter-American Commission on Human Rights, "Hate speech and incitement to violence", in Inter-American Commission on Human Rights, *Violence against Lesbian, Gay, Bisexual, Trans and Intersex Persons in the Americas* (2015).

(٣٥) اللجنة المعنية بحقوق الإنسان، التعليق العام رقم ٣٤ (٢٠١١)، الفقرة ٣٦.

الديمقراطية، مترابط ومتآزر مع حقوق أخرى منصوص عليها في مختلف صكوك قانون حقوق الإنسان. وفي الوقت نفسه، تشكل مناهضة التمييز، والمساواة، والمشاركة العامة المتساوية والفعالة، الأساس الذي تقوم عليه مجموع صكوك قانون حقوق الإنسان. ويطرح شكل التعبير المشار إليه في المادة ٢٠ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والمادة ٤ من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، تحدياتٍ أمام مجموعتي القواعد كلتيهما، وهو أمر لا بدّ أن يقرّ به جميع المشاركين في الحياة العامة. ومن ثم، فإن القيود التي تُفرض على الحق في حرية التعبير يجب أن تكون استثنائية، كما يجب أن تتحمل الدولة عبء إثبات اتساق تلك القيود مع القانون الدولي؛ أما المحظورات بموجب المادة ٢٠ من العهد، والمادة ٤ من الاتفاقية، فيجب أن تخضع للشروط الصارمة والضيقة المنصوص عليها في المادة ١٩ (٣) من العهد؛ وينبغي للدول بوجه عام الاستعانة بالأدوات المتاحة لها غير التجريم والحظر – من قبيل التعليم، والخطاب المضاد، وتعزيز التعددية، من أجل التصدي لخطاب الكراهية بجميع أشكاله.

ثالثا – التحكم في خطاب الكراهية على شبكة الإنترنت

ألف – التزامات الدول وتنظيم خطاب الكراهية على شبكة الإنترنت

٢٩ – إن التقيد الصارم بمعايير القانون الدولي لحقوق الإنسان يحمي من أي تجاوزات من جانب الحكومات. وكأول مبدأ في هذا الصدد، ينبغي ألاّ تستخدم الدول شركاتِ الإنترنت أداةً لتقييد أشكال التعبير التي تكون هي نفسها ممنوعة من تقييدها بموجب القانون الدولي لحقوق الإنسان. فما تطالب به تلك الدول الشركاتِ، سواء عن طريق وضع الأنظمة أو التهديد بوضعها، يجب أن يكون مبررا بموجب القانون الدولي، ومتفقا مع أحكامه. ومن الواضح أن أنواعا معينة من الإجراءات التي تُتخذ ضد المحتوى تتعارض مع المادة ١٩ (٣) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية، من قبيل تعطيل خدمة الإنترنت وتجريم المعارضة السياسية أو انتقاد الحكومة على شبكة الإنترنت (انظر A/HRC/35/22). فلا ينبغي تشديد العقوبات المفروضة على الأفراد بسبب تورطهم في خطاب الكراهية غير القانوني لمجرد بث ذلك الخطاب على شبكة الإنترنت.

٣٠ – ولعل من المفيد استحضار سيناريو افتراضي تنظر فيه دولة ما في سن تشريعات تحمّل الوسطاء على شبكة الإنترنت المسؤولية عن عدم اتخاذ إجراءات معينة ضد خطاب الكراهية. ووضع قانون من هذا القبيل بشأن ”مسؤولية الوسطاء“ إنما يهدف عادة إلى تقييد حرية التعبير، سواء تعلق الأمر بمستخدمي منصة معينة أو المنصة نفسها، ويهدف أحيانا إلى الوفاء بالالتزام المنصوص عليه بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد. ولا بد لأي تقييم قانوني لمثل هذا المقترح من أن يتناول الشروط المتلازمة المنصوص عليها في المادة ١٩ (٣) لضمان اتساقه مع المعايير الدولية لحرية التعبير[٣٦].

السند القانوني

٣١ – تقتضي المادة ١٩ (٣) من العهد بأن يتضمن فرض المسؤولية على استضافة ”خطاب الكراهية“ على شبكة الإنترنت تحديد العبارة ذاتها والعوامل المؤثرة في تحديد حالات خطاب

(٣٦) للاطلاع على بيان بشأن المبادئ التي ينبغي تطبيقها في سياق مسؤولية الوسطاء، انظر Electronic Frontier Foundation, “Manila principles on intermediary liability”, 2015.

الكراهية. ولا بد لأي مقترح بشأن فرض المسؤولية نتيجة عدم حذف ”التحريض“ من أن يحدد لمحتوى ذلك التحريض بما يتفق مع المادة ٢٠ (٢) من العهد الدولي والمادة ٤ من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري، بسبل منها تحديد المصطلحات الرئيسية الواردة في خطة عمل الرباط المشار إليها أعلاه. وإذا رغبت أي دولة في تنظيم خطاب الكراهية استنادا إلى أسس أخرى غير تلك المنصوص عليها في المادة ٢٠ من العهد والمادة ٤ من الاتفاقية، فيجب عليها تحديد المحتوى الذي يشكل بالفعل محتوىً غير قانوني[٣٧]؛ فالمقصود بالدقة والوضوح المطلوب توافرهما بموجب المادة ١٩ (٣) من العهد أن قوانين الدولة ينبغي أن تقيّد السلطة التقديرية المفرطة التي تتمتع بها الجهات الفاعلة الحكومية في إنفاذ القواعد، أو الجهات الفاعلة غير الحكومية في استخدام تلك القواعد لقمع التعبير المشروع، كما يجب أن تنص على توجيه إشعار ملائم إلى الأشخاص لتمكينهم من تدبير أمورهم[٣٨]. فبدون الوضوح والدقة في التعاريف، يرتفع احتمال التعسف، وتقييد المحتوى المشروع، وعدم معالجة المشاكل المطروحة. وينبغي للدول في تصديها لـ ”خطاب الكراهية“ ربط تعاريفها ربطا وثيقا بمعايير القانون الدولي لحقوق الإنسان، من قبيل تلك المنصوص عليها في المادة ٢٠ (٢) من العهد.

٣٢ - واعتمدت عدة دول قواعد تلزم شركات الإنترنت بحذف الخطاب ”المخالف بشكل واضح للقانون“ في غضون مهلة معينة، عادة ما تكون أربعا وعشرين ساعة، أو قد لا تتجاوز الساعة الواحدة، أو في حالات أخرى بحذف المحتوى غير القانوني في غضون مهلة أطول. وأشهر تلك القوانين، وهو القانون الألماني المتعلق بالإنفاذ الشبكي، (يفرض اشتراطات على الشركات بأن تزيل الخطاب غير القانوني من على منصاتها بموجب عدد من الأحكام المحددة بوجه خاص في القانون الجنائي الألماني[٣٩]. وعلى سبيل المثال، فالمادة ١٣٠ من القانون الجنائي تنص، في جملة أمور، على معاقبة أي شخص يقوم ”على نحو مُخِل بالأمن العام ... بالتحريض على كراهية جماعة قومية أو عرقية أو دينية، أو جماعة محددة بأصولها الإثنية، أو كراهية فئات سكانية أو أفراد بسبب الانتماء إلى إحدى الجماعات أو الفئات السكانية المشار إليها آنفا، أو بالدعوة إلى إجراءات عنيفة أو تعسفية ضدها“[٤٠]. وواضح

(٣٧) ميزت الدول، إلى حد كبير، المحتوى الإرهابي و ”المتطرف“ عن ”خطاب كراهية“، ولكن يجب تطبيق نفس مبادئ الشرعية على تلك المواضيع أيضا. انظر، على سبيل المثال، A/HRC/40/52 الفقرة ٧٥ (هـ). ويستعمل مصطلح ”التطرف“، في كثير من الأحيان، بديلا لمصطلح ”خطاب الكراهية“، رغم أنه مصطلح غير راسخ في القانون. ومصطلح ”التطرف العنيف“ لا يجدي نفعا في التوضيح. كما أن الحكومات التي تستخدم مصطلح ”التطرف“ بحسن نية في سياق شبكة الإنترنت تركّز، فيما يبدو، على مشكلة سرعة التناقل الإلكتروني ”للإيديولوجيات الإرهابية والإيديولوجيات المتطرفة العنيفة“، ويبدو أنها تهدف من وراء ذلك إلى مكافحة ضروب الخطاب ”المتطرف“ و ”منع إساءة استخدام الإنترنت“ (نداء كرايستشيرتش للقضاء على المحتوى الإرهابي والمحتوى المتطرف العنيف على شبكة الإنترنت).

(٣٨) لكن ذلك لا يعني انتفاء إمكانية قيام شخص برفع دعاوى مدنية ضد شخص آخر بسبب إساءات تقليدية تتم بالاتصال الحاسوبي المباشر وليس خارج شبكة الإنترنت. بيد أن المادة ١٩ من العهد تقتضي تعريف العبارة التي قد تتسبب في ضرر يمكن جبره قانونا.

(٣٩) Germany, Act to Improve Enforcement of the Law in Social Networks (Network Enforcement Act) (2017), sect. 1 (3).

(٤٠) ترد إشارات مماثلة في القانون الفرنسي المقترح بشأن خطاب الكراهية على شبكة الإنترنت. انظر الرسالة FRA 6/2019 ورد حكومة فرنسا، ويمكن الاطلاع عليهما عبر الرابط التالي: https://spcommreports.ohchr.org/Tmsearch/TMDocuments.

أن القانون لا يعرّف مصطلحاته الرئيسية (ولا سيما ''التحريض'' و ''الكراهية'')[٤١]، ومع ذلك، فهو يفرض من خلال قانون الإنفاذ الشبكي غرامات كبيرة على الشركات التي لا تتقيد بأحكامه. والقانون الأساسي يتسم بغموض يثير إشكالية. ففي حين ينبغي فهم قانون الإنفاذ الشبكي على أنه يندرج في إطار الجهود المبذولة بحسن نية للتعامل مع انتشار القلق على نطاق واسع بشأن الكراهية على شبكة الإنترنت وبشأن عواقبها خارج الشبكة، فإن عدم تعريف هذه المصطلحات الرئيسية يؤدي إلى تقويض الادعاء بأن اشتراطاته تتوافق مع القانون الدولي لحقوق الإنسان.

٣٣ - وأشركت بضع دول محاكمها في عملية تقييم خطاب الكراهية الذي ينشر في المنصات الإلكترونية في تعارض مع القانون المحلي، ولكن ينبغي لتلك الدول السماح بفرض المسؤولية فقط وفقا لأوامر صادرة عن محاكم مستقلة، مع إمكانية الاستئناف بناءً على طلب الوسيط أو أي طرف آخر متضرر من الإجراءات (مثل المستخدم المعني)[٤٢]. وما فتئت الحكومات تزيد من ضغطها على الشركات لكي تبتّ في المسائل المتعلقة بخطاب الكراهية. وعملية اعتماد القوانين ينبغي أن تكون خاضعة أيضا لمعايير صارمة في مجال سيادة القانون، مع إتاحة المجال لتقديم إسهامات وعقد جلسات عامة وتقييم البدائل والتأثير على حقوق الإنسان[٤٣].

الضرورة والتناسب

٣٤ - إن الجهود التشريعية الرامية إلى التحفيز على حذف خطاب الكراهية المنشور على شبكة الإنترنت، وفرض المسؤولية على شركات الإنترنت في حال عدم القيام بذلك، يجب أن تستوفي معايير الضرورة والتناسب المحددة أعلاه. وفي السنوات الأخيرة، دفعت الدول الشركات إلى حذف المحتوى بشكل فوري تقريبا، مطالبةً إياها بتطوير مرشحات تقوم بتعطيل تحميل المحتوى الذي يعتبر ضارا. وتمارَس الضغوط لاستحداث أدواتٍ آليةِ التشغيل تعمل بمثابة شكل من أشكال الرقابة السابقة للنشر. وتكمن الإشكالية في أن اشتراط وضع مرشح لعمليات التحميل ''سيمكّن من حجب المحتوى دون أي شكل من أشكال الإجراءات القانونية الواجبة حتى قبل نشره، خلافا للافتراض الراسخ بأن الدول لا الأفراد، هي التي تتحمل عبء تبرير القيود المفروضة على حرية التعبير''[٤٤]. وبما أن هذه المرشحات معروف عنها عدم قدرتها على معالجة اللغة الطبيعية التي عادة ما تشكل المحتوى المشحون بالكراهية، فإنها قد تؤدي إلى حجب حجم كبير غير متناسب من المحتوى[٤٥]. وعلاوة على ذلك، ثمة بحوث تشير إلى أن

(٤١) انظر مع ذلك Germany, Federal Court of Justice, Judgment of 3 April 2008, Case No. 3 StR 394/07.

(٤٢) أشار المقرر الخاص السابق إلى أن ''أي قيود تُفرض يجب أن تطبّقَها هيئةٌ مستقلة عن أي تأثيرات سياسية أو تجارية أو غيرها من التأثيرات غير المبررة، وبطريقة ليست تعسفية ولا تمييزية، ومع ضمانات كافية من سوء الاستخدام''(A/67/357، الفقرة ٤٢).

(٤٣) انظر الرسالة AUS 5/2019 والرد الوارد من البعثة الدائمة لأستراليا لدى الأمم المتحدة ومنظمات دولية أخرى في جنيف، ويمكن الاطلاع عليهما عبر الرابط التالي: https://spcommreports.ohchr.org/Tmsearch/TMDocuments.

(٤٤) انظر الرسالة OTH 71/2018، متاحة على الرابط التالي: https://spcommreports.ohchr.org/Tmsearch/TMDocuments. وانظر أيضا المفوضية الأوروبية، التوصية 2018/334 (EU) المؤرخة ١ آذار/مارس ٢٠١٨، بشأن التدابير الرامية إلى التصدي بفعالية للمحتوى غير القانوني على شبكة الإنترنت، الفقرة ٣٦، التي تدعو إلى اتخاذ ''تدابير استباقية، بسبل منها استخدام وسائل آليةِ التشغيل، من أجل كشف المحتوى الإرهابي وتحديده وإزالته أو تعطيل الوصول إليه على وجه السرعة''.

(٤٥) انظر Center for Democracy and Technology, "Mixed messages? The limits of automated social media content analysis", 28 November 2017.

هذه المرشحات تلحق الضرر بشكل غير متناسب بالمجتمعات المحلية التي ظلت تعاني عبر التاريخ من نقص التمثيل(٤٦).

٣٥ - ومن غير المستصوب ممارسة الضغط من أجل وضع مرشحات تحميل تحجب خطاب الكراهية (وأنواع أخرى من المحتوى)، لأن ذلك يدفع المنصات إلى تنظيم المحتوى المشروع وإزالته. وتلك المرشحات تعزز سلطة الشركات في ظل قدر محدود جدا من الرقابة أو من فرص الانتصاف، إن وُجدت أصلا. فينبغي للدول، بدلا من ذلك، وضع قوانين وسياسات تدفع الشركات إلى حماية حرية التعبير ومكافحة أشكال خطاب الكراهية المقيدة بصورة قانونية من خلال توليفة من الخصائص تتمثل في: متطلبات الشفافية التي تتيح الرقابة العامة؛ وإنفاذ التشريعات الوطنية من قِبل سلطات قضائية مستقلة؛ وبذل جهود اجتماعية وتعليمية أخرى على النحو المقترح في خطة عمل الرباط، وفي قرار مجلس حقوق الإنسان ١٨/١٦.

٣٦ - واتخذ بعض الدول خطوات للتصدي لخطاب الكراهية غير القانوني عن طريق وسائل أخرى مبتكرة، ومتناسبة ظاهريا. وبينما اعتمدت الهند إجراءات إغلاق شبكة الانترنت كوسيلة للتعامل مع مسائل المحتوى في بعض الحالات، حيث تدخلت بشكل غير متناسب في إمكانية استخدام السكان لوسائل الاتصال(٤٧)، فإن بعض الولايات في الهند اعتمدت نهجا بديلة. ومن تلك النُّهج إنشاء خطوط اتصال مباشرة للأفراد من أجل إبلاغ سلطات إنفاذ القانون بمحتوى تطبيق واتس آب (WhatsApp)، في حين تمثلَ نهج آخر في إنشاء ''مختبرات وسائل التواصل الاجتماعي'' لرصد خطاب الكراهية على الإنترنت. وفي حين تتطلب مثل هذه النهج تطويرا متأنيا حتى تكون متسقة مع معايير حقوق الإنسان، فإنها توحي بنوع ''الإبداع'' و ''الخروج عن المعتاد'' في نهج التصدي لخطاب الكراهية من دون إسناد دور شرطة المحتوى إلى شركات بعيدة(٤٨).

٣٧ - في عام ٢٠١٩، اقترحت لجنة رسمية في فرنسا اتباع نهج معين لتنظيم المحتوى في الإنترنت يبدو أنه يحمي حرية التعبير، في الوقت الذي يوفر فيه أيضا مساحة للتصدي لخطاب الكراهية غير القانوني. ولئن كانت المرحلة التي بلغها عمل اللجنة غير واضحة وقت كتابة هذا التقرير، فإن مقترحاتها تنطوي على تولي السلطات القضائية معالجة مشاكل خطاب الكراهية وعلى مبادرات لأصحاب المصلحة المتعددين من أجل توفير الرقابة على سياسات الشركات. وخلصت اللجنة إلى ما يلي:

> ''لذلك يبدو من المشروع أن تتدخل السلطات العامة لإجبار كبار الجهات الفاعلة على اتخاذ موقف أكثر مسؤولية وتوفير مزيد من الحماية لتماسكنا الاجتماعي. لكن، وبالنظر إلى الرهانات المرتبطة بمسائل الحرية المدنية، فينبغي أن يقترن هذا التدخل باحتياطات معينة.

(٤٦) وفيما يتعلق بالشواغل الجدية التي أثيرت بشأن حرية التعبير فيما يتعلق بمرشحات التحميل، انظر Daphne Keller, "Dolphins in the Net: Internet content filters and the Advocate General's *Glawischnig-Pieczek v. Facebook Ireland* opinion", Stanford Center for Internet and Society, 4 September 2019.

(٤٧) انظر الرسالتين IND 7/2017 و IND 5/2016، ويمكن الاطلاع عليهما عبر الرابط التالي: https://spcommreports.ohchr.org/Tmsearch/TMDocuments. وانظر أيضا Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights, "United Nations rights experts urge India to end communications shutdown in Kashmir", press release, 22 August 2019.

(٤٨) Chinmayi Arun and Nakul Nayak, "Preliminary findings on online hate speech and the law in India", 8 December 2016, p. 11.

من ثم، يجب (١) احترام المجموعة الواسعة من نماذج الشبكات الاجتماعية الموجودة، والتي تتميز بتنوع خاص، و (٢) وفرض مبدأ الشفافية والإدماج المنهجي للمجتمع المدني، و (٣) والسعي إلى تقليص التدخل إلى أدنى حد ممكن وفقا لمبدأي الضرورة والتناسب، و (٤) والرجوع إلى المحاكم لتوصيف قانونية كل محتوى على حدة"[٤٩].

٣٨ - ويستحق هذا النهج المزيد من التطوير والبحث، إذ يتناول مسائل حرية التعبير و التماسك الاجتماعي بطرق يبدو أنها تمكن من احترام القانون الدولي لحقوق الإنسان.

الشرعية

٣٩ - ينبغي أن يخضع التنظيم الحكومي للوسطاء في شبكة الإنترنت لنفس المبادئ التوجيهية المتعلقة بالشرعية المضمنة في قانون حقوق الإنسان المطبق على جميع القيود الحكومية التي تُفرض على حرية التعبير. ومثلما ذُكر أعلاه، ينبغي ألا تخضع بعض أشكال الخطاب التي قد تصفها دول على أنها "خطاب كراهية" للحظر بموجب المادة ١٩ أو المادة ٢٠ (٢) من العهد. وبالإضافة إلى ذلك، فإن الأحكام القانونية التي تقيد التحريض، مثلا، على "كراهية النظام" أو "تخريب سلطة الدولة"، تشكل أسسا غير قانونية للتقييد بموجب المادة ١٩ (٣) من العهد (A/67/357، الفقرات ٥١ إلى ٥٥). والتعاريف الفضفاضة لخطاب الكراهية - مثل حظر التحريض على "الشقاق الديني"، أو الخطاب الذي قد يعرض بلدا ما لأعمال عنف[٥٠] - تؤدي عادة إلى تيسير فرض القيود على الخطاب لأغراض غير مشروعة، أو في حالة التنظيم الحكومي للوسطاء في شبكة الإنترنت، إلى فرض شروط على أولئك الوسطاء تتعارض مع قانون حقوق الإنسان.

باء - تنقيح محتوى الشركات وخطاب الكراهية

٤٠ - ينتشر المحتوى المشحون بالكراهية في شبكة الإنترنت على منصات شركات الإنترنت، وهو ما يرجع، على ما يبدو، إلى نموذج أعمال يقدر الاهتمام وسرعة الانتشار[٥١]. وتستعين كبريات الشركات "بأدوات تصنيف" باستخدام برمجيات الذكاء الاصطناعي من أجل تحديد المحتوى المحظور، ربما بنجاح متقطع فقط، بناءً على كلمات وتحليلات محددة. وتعمل هذه الشركات في ولايات قضائية متعددة، وقد يُحدث المحتوى نفسه في مكان ما تأثيرا مختلفا عن التأثير الذي قد يحدثه في مكان آخر. وغالبا ما يكون خطاب الكراهية في الإنترنت صادرا عن متحدثين مجهولين، مع تهديدات آلية منسقة ومعلومات مضللة وتسجيلات فيديو مزيفة وهجمات جماعية[٥٢].

---

(٤٩) France, "Creating a French framework to make social media platforms more accountable: acting in France with a European vision", interim mission report submitted to the French Secretary of State for Digital Affairs, May 2019.

(٥٠) انظر الرسالة JOR 3/2018، متاحة على الرابط التالي: https://spcommreports.ohchr.org/Tmsearch/TMDocuments.

(٥١) انظر Tim Wu, *The Attention Merchants: The Epic Scramble to Get Inside Our Heads* (New York, Vintage Books, 2016).

(٥٢) انظر Gayathry Venkiteswaran, *"Let the Mob Do the Job": How Proponents of Hatred are Threatening Freedom of Expression and Religion Online in Asia* (Association for Progressive Communications, October 2017).

٤١ - وتضع شركات الإنترنت القواعد التي تنظم منصاتها والشكل الذي تريد أن تظهر به للعموم (أو علاماتها التجارية)[٥٣]. ولهذه الشركات تأثير ضخم على حقوق الإنسان، لا سيما، على سبيل المثال لا الحصر، في الأماكن التي تمثل فيها الشكل السائد للتعبير العام والخاص، والتي يمكن أن يُعتبر تقييد التعبير فيها بمثابة إسكات للجمهور أو يتحول عدم معالجة التحريض إلى عامل تيسير للعنف والتمييز خارج الإنترنت (A/HRC/42/50، الفقرات ٧٠-٧٥)، ويمكن أن تكون عواقب عدم التحكم في بث الكراهية على الإنترنت مأساوية، مثلما يتضح من فشل شركة فيسبوك في التصدي للتحريض ضد مجتمع الروهنجيا المسلم في ميانمار. ولا تتحمل الشركات التزامات الحكومات، لكن تأثيرها يتطلب منها تقييم نفس النوع من الأسئلة المتعلقة بحماية حقوق مستخدميها في حرية التعبير[٥٤].

٤٢ - وقد ذكرت تقارير سابقة أنه ينبغي لجميع الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تطبق مبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان وأن تدمج حقوق الإنسان في منتجاتها قصدا وتلقائيا. ومع ذلك، تدير الشركات خطاب الكراهية على منصاتها دون أي مراعاة تقريبا لما يترتب على منتجاتها من آثار في مجال حقوق الإنسان[٥٥]. وهذا خطأ يحرم الشركات من إطار لاتخاذ قرارات مراعية للحقوق وتوضيح إنفاذها للحكومات والأفراد، ويعيق قدرة الجمهور على التعبير عن تظلماته باستخدام مفردات مفهومة عالميا. ويكرر المقرر الخاص دعوة الشركات إلى تنفيذ سياسات مراعية لحقوق الإنسان تنطوي على آليات من أجل:

(أ) إجراء استعراضات دورية لأثر منتجات الشركة على حقوق الإنسان؛

(ب) تجنب الآثار السلبية على حقوق الإنسان ومنع تلك الآثار أو تخفيفها، إن وُجدت؛

(ج) تنفيذ عمليات بذل العناية الواجبة ”من أجل تحديد آثارها على حقوق الإنسان والحيلولة دون حدوثها والتخفيف من حدتها وتوضيح كيفية معالجتها“ وإنشاء عملية لجبر الضرر[٥٦].

٤٣ - وستكون هناك دائما أسئلة صعبة فيما يخص كيفية تطبيق معايير الأمم المتحدة لحقوق الإنسان على نطاق واسع من المحتوى، تماما كما توجد أسئلة صعبة بخصوص القوانين الوطنية والقانون الإقليمي لحقوق الإنسان[٥٧]. ومع ذلك، يمكن أن تساعد التوجيهات الواردة أعلاه في تحديد شكل الحماية التي توفرها الشركة للحقوق في كل مرحلة من مراحل تنقيح المحتوى: استحداث المنتج وتعريفه وتحديده واتخاذ تدابير بشأنه ومعالجته. وتوفر القواعد العالمية أساسا ثابتا للشركات التي لديها مستخدمون عبر العالم

(٥٣) انظر Kate Klonick, “The new governors: the people, rules, and processes governing online speech”, *Harvard Law Review*, vol. 131, No. 6 (April 2018); and David Kaye, *Speech Police: The Global Struggle to Govern the Internet* (New York, Columbia Global Reports, 2019).

(٥٤) انظر A/HRC/32/38، الفقرتان ٨٧ و ٨٨. وانظر Business for Social Responsibility and World Economic Forum, “Responsible use of technology”, white paper, August 2019.

(٥٥) في وقت كتابة هذا التقرير، كان فيسبوك قد أصدر لتوه بيانا منقحا للقيم يشير إلى أن الشركة ”ستأخذ المعايير الدولية لحقوق الإنسان في الاعتبار“ لدى اتخاذ بعض الأحكام المتعلقة بمعايير مجتمع فيسبوك. انظر Monika Bickert, “Updating the values that inform our community standards”, Facebook, 12 September 2019.

(٥٦) مبادئ توجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان: تنفيذ إطار الأمم المتحدة المعنون ”الحماية والاحترام والانتصاف“ (A/HRC/17/31، المرفق) المبادئ ١٢ (مع الشرح) و ١٣ و ١٥.

(٥٧) انظر Benesch, “Proposals for improved regulation”.

يتواصلون عبر الحدود، وهي القواعد التي تدعو إليها المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان (المبدأ ١٢)[٥٨].

بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان واستعراضها

٤٤ - يجب أن يبدأ التعامل مع خطاب الكراهية بتوخي العناية الواجبة في مرحلة تطوير المنتج. وللأسف، يبدو من المحتمل ألا يكون سوى عدد قليل من شركات الإنترنت الكبرى، إن لم نقل أي منها، قد أجرى استعراضا لمنتجاته من منظور الحقوق فيما يتعلق بخطاب الكراهية؛ وإذا كانت الشركات قد أجرت مثل هذا الاستعراض، فإنها لم تعلن عنه. ومع ذلك، فإن المنتجات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تخضع بشكل مستمر للتحديث والتنقيح، ومن ثم، فإنه من الضروري للشركات إجراء تقييمات وإعادة تقييمات منتظمة للأثر المترتب عليها من أجل تحديد ما تتسبب فيه منتجاتها من انتهاكات للتمتع بحقوق الإنسان. وبموجب المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ينبغي أن يكون لدى الشركات، في جملة أمور أخرى، عملية مستمرة لتحديد كيفية تأثير خطاب الكراهية على حقوق الإنسان في منصاتها (المبدأ ١٧)، بسبل منها استخدام خوارزميات المنصة ذاتها (انظر A/73/348). وينبغي أن تستفيد من الخبرة الداخلية والمستقلة في مجال حقوق الإنسان، بما في ذلك من خلال ”إجراء مشاورات جادة مع الجماعات التي يمكن أن يقع عليها الضرر وغيرها من أصحاب المصلحة ذوي الصلة“ (المبدأ ١٨). وينبغي لها أن تقيّم بانتظام فعالية مناهجها فيما يتعلق بالأضرار التي قد تلحق حقوق الإنسان (المبدأ ٢٠).

٤٥ - ويعد غياب الشفافية عيبا كبيرا يشوب جميع عمليات تنقيح المحتوى التي تقوم بها الشركات. وهناك عائق كبير يحول دون الاستعراض الخارجي (الأكاديمي والقانوني وغيره) لسياسات خطاب الكراهية كما هو مطلوب بموجب المبدأ ٢١: ففي حين تكون القواعد علنية، فإن تفاصيل تنفيذها، على المستويين الإجمالي والتفصيلي، تكاد تكون غير موجودة. وأخيرا، يجب على الشركات أيضا تدريب فرقها المسؤولة عن سياسات المحتوى، ومستشاريها العامين، وبخاصة القائمون على تنقيح المحتوى العاملون في هذا المجال، أي المكلفون بالتنفيذ الفعلي لعملية التقييد. (المبدأ ١٦، الشرح). وفي إطار هذا التدريب، ينبغي تحديد معايير قانون حقوق الإنسان التي تهدف عملية تنقيح المحتوى إلى حمايتها وتعزيزها. وعلى وجه الخصوص، ينبغي للشركات تقييم ما إذا كانت قواعدها المتعلقة بخطاب الكراهية تنتهك حرية التعبير من خلال تقييم مبادئ الاستناد إلى القانون والضرورة والشرعية المحددة أعلاه.

معيار الاستناد إلى القانون

٤٦ - من الصعب عموما فهم التعاريف التي تعطيها الشركات لخطاب الكراهية، على الرغم من اختلاف الشركات في هذا الصدد. فبعضها لا يحدد أي تعريف، والبعض الآخر يحدد تعريفا غامضا. فعلى سبيل المثال، تحظر شبكة التواصل الاجتماعي الروسية ”VK“ المحتوى الذي ”يروج للكراهية أو العدوانية العنصرية أو الدينية أو الإثنية و/أو يساهم في ذلك، أو يروج للفاشية أو التفوق العنصري“ أو ”يتضمن مواد ذات طابع متطرف“[٥٩]. بينما تحظر الشركة الصينية لتطبيق الرسائل المحمولة WeChat ”المحتوى ...

(٥٨) انظر Business for Social Responsibility, *Human Rights Impact Assessment: Facebook in Myanmar* (October 2018).

(٥٩) انظر https://vk.com/terms.

الذي يعتبر في الواقع أو في رأينا المعقول ... أنه يحض على الكراهية أو المضـــايقة أو الاعتداء، أو ينطوي على إسـاءة عنصـرية أو إثنية، أو على تشـهير أو إهانة لأشـخاص آخرين (سـواء كان ذلك علنيا أو غير ذلك) أو ينطوي على تهديد أو يمس بالمقدسـات أو يمكن الاعتراض عليه لسبب آخر"[٦٠]. وثمة تعاريف أخرى تتسم بالحشو والتفصيل، وهو ما يدل على جهود جادة التماسا للدقة في توضيح نوع المحتوى الذي يشـكل خطاب كراهية خاضـع للتقييد لكن من المفارقة أن ذلك القدر من الحشـو يؤدي إلى اللبس وعدم الوضـوح. وقد تطورت سـياسـات الشـركات الأمريكية الثلاث المهيمنة – يوتيوب وفيسـبوك وتويتر[٦١] – وتحسـنت على مدى سـنوات عديدة، حيث بسـطت كل منها سـياسـاتها بطرق جعلتها تتقاطع لتشـكل مجموعة متماثلة من القواعد. ومع ذلك، وفي حين تستخدم هذه السياسات مصطلحات مختلفة للإشارة إلى تقييد المحتوى الذي "يروج" للعنف أو الكراهية ضـد مجموعات محمية محددة، فإنها لا توضـح تعريفها لمصـطلحات الترويج والتحريض واسـتهداف مجموعات وما إلى ذلك. ومن ضـمن مسـائل أخرى، من الصعب تحديد مواضيع من قبيل القصد والنتيجة في تلك السياسات (A/HRC/38/35، الفقرة ٢٦).

٤٧ - وينبغي للشركات مراجعة سياساتها، أو اعتماد سياسات جديدة، مع أخذ اختبار السند القانوني في الاعتبار. ومن الممكن أن يسـتند الإطار الممتثل لحقوق الإنسـان بشـأن خطاب الكراهية في الإنترنت إلى التوجيه التعريفي الوارد أعلاه وأن يقدم إجابات للتساؤلات التالية:

(أ) من هم الأشـــخاص المحميون أو ما هي المجموعات المحمية؟ فقد حدد قانون حقوق الإنسـان مجموعات محددة تتطلب حماية صـريحة. وينبغي للشـركات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تسعى إلى تطبيق أوسع حماية ممكنة تماشيا مع القوانين المتطورة والمفاهيم المعيارية. وينبغي للشـركات توخي الوضـوح بشـأن نيتها عدم تقييد "الترويج ... للإحسـاس الإيجابي بالهوية الجماعية" خاصـة في سـياق الفئات المحرومة تاريخياً، مع الإقرار بأن بعض أشـكال التعبير عن الهوية الجماعية، مثل تفوق العرق الأبيض، قد تشكل في الواقع محتوى مشحونا بالكراهية)[٦٢]؛

(ب) ما هو خطاب الكراهية الذي يشـكل انتهاكا لقواعد الشـركات؟ ينبغي للشـركات أن تأخذ في اعتبارها، أثناء وضـع السـياسـات المتعلقة بخطاب الكراهية، أنواع التدخل التي قد يواجهها المسـتخدمون على المنصـة. ويوفر قانون حقوق الإنسـان التوجيه، خاصـة من خلال الإشـارة إلى شـرعية القيود الرامية إلى حماية حقوق الآخرين. فعلى سـبيل المثال، يمكن للشـركات أن تنظر في الحالات التي قد يحرض فيها التعبير عن الكراهية في الإنترنت على العنف المهدد للحياة، ويشكل انتهاكا لحرية الآخرين في التعبير ولحقهم في الوصـول إلى المعلومات، ويتداخل مع الخصـوصـية أو حق التصـويت وما إلى ذلك. والشركات ليست في مثل موقف الحكومات كي تستطيع تقييم التهديدات التي يتعرض لها الأمن القومي والنظام العام، ولا ينبغي أن تستند قيود خطاب الكراهية القائمة على هذه الأسس إلى التقييم الذي تجريه الشركة، بل إلى أوامر قانونية صادرة عن الدولة، وهي أوامر تخضع للشروط الصارمة المنصوص عليها في المادة ١٩ (٣) من العهد؛

(٦٠) انظر www.wechat.com/en/acceptable_use_policy.html.

(٦١) انظر https://support.google.com/youtube/answer/2801939?hl=en, www.facebook.com/communitystandards/hate_speech and https://help.twitter.com/en/rules-and-policies/hateful-conduct-policy.

(٦٢) Article 19, Camden principles on freedom of expression and equality, principle 12.

(ج) هل يوجد محتوى معين ينطوي على خطاب الكراهية تقيده الشركات؟ ينبغي للشركات أن تبين كيف تحظر، إن كانت تفعل، شكل التعبير المشمول بالمادة ٢٠ (٢) من العهد والمادة ٤ من الاتفاقية. وفي تعريفها لهذا التعبير المحظور، ينبغي لها أن تستند إلى الصكوك المبينة أعلاه. لكن التحريض لا يمثل سوى جزء واحد من المحتوى المثير للجدل الذي قد يشكل خطاب كراهية. وينبغي للشركات تحديد ما تتضمنه هذه الفئة، بالإضافة إلى التحريض، على غرار ما قام به بعض الشركات من خلال تطوير سياساتها. وينبغي لها ألا تقتصر على التحديد؛ إذ ينبغي لها أيضا أن توضح، من خلال تجميع نوع من الاجتهادات القضائية، تأثير فئاتها بالضبط في الإنفاذ الفعلي للقواعد (A/HRC/38/35، الفقرة ٧١)؛

(د) هل هناك فئات من المستخدمين الذين لا تنطبق عليهم قواعد خطاب الكراهية؟ فالمعايير الدولية واضحة فيما يخص وجوب حماية الصحفيين، وغيرهم ممن يقومون بالإبلاغ عن خطاب الكراهية، من القيود المفروضة على المحتوى أو من الإجراءات المعادية التي قد تتخذ ضد حساباتهم. علاوة على ذلك، فإن تطبيق معايير السياق المنصوص عليها في خطة عمل الرباط سيؤدي إلى حماية هذا المحتوى. أما فيما يخص السياسيين، والمسؤولين الحكوميين والعسكريين والشخصيات العامة الأخرى، فذلك أمر آخر. فبالنظر إلى مركزهم البارز ودورهم القيادي المحتمل في التحريض على سلوك معين، ينبغي أن يلتزموا بنفس قواعد خطاب الكراهية التي تنطبق بموجب المعايير الدولية. وفي سياق سياسات خطاب الكراهية، ينبغي أن تلتزم الشخصيات العامة تلقائيا بنفس القواعد المطبقة على جميع المستخدمين. وقد يؤدي تقييم السياق إلى اتخاذ قرار بفرض استثناء في بعض الحالات، حيث يجب حماية المحتوى باعتباره، مثلا، خطابا سياسيا. ولكن من المؤكد تقريبا أن التحريض يخلف ضررا أكبر عندما يصدر عن القادة مقارنة بالمستخدمين الآخرين، وهذا العامل يجب أن يؤخذ في الاعتبار لدى تقييم محتوى المنصة.

٤٨ - وفي الحالات التي تكون فيها قواعد الشركات مختلفة عن المعايير الدولية، ينبغي للشركات أن تقدم مسبقا تفسيرا معللا للاختلاف في السياسة، على نحو يوضح ذلك التباين. فعلى سبيل المثال، إذا قررت شركة ما حظر استخدام مصطلح مهين كناية عن جماعة قومية أو عرقية أو دينية - وهو مصطلح قد لا يكون، في حد ذاته، خاضعا للتقييد بموجب قانون حقوق الإنسان - فينبغي لها أن توضح قرارها وفقا لقانون حقوق الإنسان. علاوة على ذلك، يجب أن تنتبه الشركات بشكل خاص إلى إساءة استخدام منصاتها عن طريق بث معلومات مضللة تشكل خطاب كراهية؛ وينبغي للشركات، لا سيما في بيئات التوترات المتزايدة، تحديد سياساتها بشكل واضح، وتطوير فهم شامل لهذا التحريض، من خلال التفاعل مع المجتمعات المحلية والخبراء، والتصدي له بحزم. ويمكن الاسترشاد بالمعايير الدولية لحقوق الإنسان في وضع مثل هذه السياسات، في حين أن سرعة انتشار المحتوى الذي يحض على الكراهية في مثل هذه السياقات قد تتطلب رد فعل سريع وإنذارا مبكرا يكفل حماية الحقوق الأساسية.

٤٩ - ينبغي للشركات تحديد الكيفية التي تتوصل بها إلى أن أحد المستخدمين قد انتهك القواعد المتعلقة بخطاب الكراهية. ففي الوقت الحالي، يصعب معرفة الظروف التي يمكن أن تُنتهك فيها القواعد. ويبدو أن هناك تضاربًا كبيرًا في إنفاذ القواعد. وانعدام الشفافية في عملية الإنفاذ هو جزء من المشكلة. وقد حددت خطة عمل الرباط مجموعة من العوامل التي تنطبق على تجريم التحريض بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد، ولكن ينبغي أن يكون لهذه العوامل وزن أيضا في سياق الإجراءات التي تتخذها الشركات ضد هذا الخطاب. ولا يلزم تطبيقها بالطريقة نفسها التي تُطبق بها في سياق إجرامي. ومع ذلك، فإنها توفر

إطارًا قيمًا لفحص الحالات التي يكون فيها المحتوى المحدد بعينه – المنشورات أو الكلمات أو الصور التي تشكل المنشور – محتوى يستدعي التقييد.

٥٠ – وقد تجد الشركات أن التحليل السياقي المفصل صعب ويتطلب الكثير من الموارد. وتعتمد كبريات الشركات اعتمادًا كبيرًا على نظم آلية من أجل القيام على الأقل بالعمل الأولي المتمثل في تحديد خطاب الكراهية، وهو عمل يتطلب وجود قواعد تصنف المحتوى إما في فئة (التجاهل) أو في الفئة الأخرى (الحذف). وهي تستخدم قوة الذكاء الاصطناعي لتشغيل هذه النظم، ولكن معروف عن هذه النظم ضعفها الشديد في تقييم السياق (انظر A/73/348). ومع ذلك، فإذا كانت الشركات جادة بشأن حماية حقوق الإنسان على منصاتها، فعليها التأكد من أنها تحدد القواعد بوضوح وتشترط تقييمًا بشريًا. وعلاوة على ذلك، يجب أن يكون التقييم البشري أكثر من مجرد تقييم لما إذا كانت كلمات معينة تندرج ضمن فئة معينة. إذ يجب أن يستند إلى التعلم الحقيقي من مجتمعات الإنترنت التي يمكن أن ينتشر فيها خطاب الكراهية، أي الأشخاص الذين يمكنهم فهم ”الرموز“ التي تستخدمها اللغة أحيانًا لإخفاء التحريض على العنف، وتقييم نية المتحدثين، والنظر في طبيعة المتحدثين والجمهور المتلقي، وتقييم البيئة التي يمكن أن يؤدي خطاب الكراهية فيها إلى أعمال عنف. ولا يمكن تحقيق أي من هذه الخطوات باستخدام الذكاء الاصطناعي وحده، وينبغي أن تعكس التعاريف والاستراتيجيات الفروق الدقيقة التي تنطوي عليها هذه المشكلة. وينبغي أن تتحمل كبريات الشركات عبء توفير هذه الموارد وأن تتبادل معارفها وأدواتها على نطاق واسع، باعتبارها مفتوحة المصدر، من أجل ضمان وصول الشركات الأصغر والأسواق الأصغر إلى هذه التكنولوجيا.

الضرورة والتناسب

٥١ – لدى الشركات أدوات للتعامل مع المحتوى بطرق تراعي حقوق الإنسان، وقد يكون لديها، من بعض الجوانب، مجموعة أوسع من تلك المتاحة للدول. فمجموعة الخيارات المتاحة لها تمكنها من تكييف استجاباتها لمحتوى محدد مثير للجدل، وذلك حسب خطورته وغير ذلك من العوامل. ويمكنها حذف المحتوى، وتقييد انتشاره، وتسمية مصدره، وتعليق حساب المستخدم ذي الصلة، وتعليق حساب المؤسسة التي ترعى المحتوى، ووضع تصنيفات لتسليط الضوء على استخدام شخص ما للمحتوى المحظور، وتقييد المحتوى مؤقتًا بينما يقوم أحد الأفرقة بمراجعته، ومنع المستخدمين من استغلال المحتوى الخاص بهم لتحقيق إيرادات مالية، ووضع عراقيل تزيد من صعوبة تبادل المحتوى، ووضع تحذيرات وعلامات للمحتوى، وتعزيز قدرة الأفراد على منع مستخدمين آخرين من التواصل معهم، والتقليل إلى أدنى حد من تضخيم أثر المحتوى، والتدخل فيما يتعلق بسلوك البرامج الآلية (الروبوتات)، وسلوك الغوغاء المنسق عبر الإنترنت، واعتماد قيود جغرافية محددة، وحتى تشجيع توجيه الرسائل المضادة. وليست كل هذه الأدوات مناسبة في كل ظرف من الظروف، وقد تتطلب قيودًا بحد ذاتها، ولكنها تبيّن مجموعة من الخيارات التي لا تصل إلى درجة الحذف والتي قد تكون متاحة للشركات في حالات معينة. وبعبارة أخرى، فمثلما ينبغي للدول تقييم ما إذا كان فرض قيود على الخطاب هو النهج الأقل تقييدًا، ينبغي للشركات كذلك إجراء هذا النوع من التقييم. وعند إجراء التقييم، ينبغي أن تتحمل الشركات عبء إثبات الضرورة والتناسب علنًا عندما يُطلب منها ذلك من جانب المستخدمين المعنيين – سواء كان المستخدم هو المتحدث أو من يُدعى أنه ضحية أو شخص آخر صادف المحتوى أو أحد أفراد الجمهور.

٥٢ - وتحدد إيفلين أسود ثلاث خطوات ينبغي للشركات اتخاذها في إطار الضرورة: تقييم الأدوات المتاحة لديها لحماية هدف مشروع دون التدخل في الخطاب نفسه؛ وتحديد الأداة الأقل تدخلا في الخطاب؛ وتقييم ما إذا كان التدبير الذي تختاره يحقق أهدافها بالفعل وإثبات ذلك[٦٣]. ويتماشى هذا النوع من التقييم مع المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان التي تدعو الشركات إلى ضمان منع حدوث الأضرار أو تخفيفها، خاصة وأن هذا النهج يُمكِّن الشركات من تقييم مجموعتي الأضرار المحتملة في هذا الصدد وهي: القيود المفروضة على الخطاب بسبب تنفيذ قواعدها، والقيود المفروضة على الخطاب بسبب قيام المستخدمين بنشر خطاب الكراهية ضد مستخدمين آخرين أو ضد الجمهور. ويتيح النهج الذي يستند إلى هذا الإطار للشركات تحديد كيفية التعامل ليس فقط مع التحريض الحقيقي ولكن أيضًا مع أشكال التعبير الشائعة في الإنترنت - والتي تكاد تندرج ضمن فئتي خطاب الكراهية وعدم التحريض.

وسائل الانتصاف

٥٣ - تتيح آليات القانون الدولي لحقوق الإنسان عددا وفيرا من الأفكار للانتصاف فيما يتعلق بخطاب الكراهية عبر الإنترنت. وتنص المادة ٢ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والمادة ٦ من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري على توفير سبل الانتصاف لانتهاك أحكامهما، وبدورها تنص المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان على إتاحة سبل الانتصاف. وقد أبرز المقرر الخاص في تقريره عن تنقيح المحتوى لعام ٢٠١٨ مسؤولية الشركات عن توفير الانتصاف فيما يتعلق بالآثار الضارة المترتبة في مجال حقوق الإنسان بموجب المبادئ التوجيهية (A/HRC/38/35، الفقرة ٥٩)، وبالتالي لا يلزم تكرارها بالتفصيل في هذا التقرير. وباختصار، يجب أن تبدأ عملية الانتصاف بإتاحة وسيلة فعالة تُمكِّن الأفراد من الإبلاغ عن الانتهاكات المحتملة للسياسات المتعلقة بخطاب الكراهية ويجب أن تكفل الحماية من إساءة استخدام نظام الإبلاغ كشكل من أشكال خطاب الكراهية. وينبغي أن يشمل ذلك عملية شفافة يسهل الوصول إليها للطعن في قرارات المنصة، مع تقديم الشركات استجابة معللة ينبغي أن تكون متاحة للجمهور أيضًا.

٥٤ - وكحد أدنى، ينبغي للشركات أن تحدد علانية أنواع إجراءات الانتصاف التي ستفرضها على من ينتهكون سياساتها المتعلقة بخطاب الكراهية. وقد يكون القيام بتعليق حساب المستخدم إجراء غير كافٍ. وينبغي أن تكون للشركات استجابات متدرجة بحسب خطورة الانتهاك أو معاودة المستخدم لارتكابه. وينبغي للشركات تطوير منتجات قوية تحمي استقلالية المستخدمين وأمنهم وحقهم في حرية التعبير من أجل جبر الانتهاكات. وقد تتضمن النهج التي تستخدمها لهذا الغرض منع تضخيم أثر أشكال التعبير المثيرة للجدل التي لا ترغب في حظرها لأي سبب كان، ووقف الإيرادات المالية التي تدرها، ولكن ينبغي لهذه الشركات، مرة أخرى، توضيح السياسات وتعريف جميع المستخدمين بها مسبقًا، بناءً على تعريفات يمكن الوصول إليها، مع تقديم تحذيرات للجميع وإتاحة الفرصة لسحب التعليق المخالف، وإذا لزم الأمر، تدارك آثاره. ويمكن للشركات تطوير برامج تتطلب من المستخدمين الذين عُلقت حساباتهم والراغبين في العودة إلى المنصة الدخول في نوع من ترتيبات جبر الضرر، مثل الاعتذار، أو أشكال أخرى من التواصل المباشر مع الآخرين المتضررين بسببهم. وينبغي أن يكون لديها سياسات استدراكية في مجالات التثقيف،

(٦٣) Aswad, “The future of freedom”, pp. 47–52.

والخطاب المضاد، والإبلاغ، والتدريب. وينبغي أن تشمل سبل الانتصاف أيضًا، فيما يتعلق بالتجاوزات الأكثر خطورة، تقييمات تأثير ما بعد الانتهاك ووضع سياسات لإنهاء الانتهاكات.

٥٥ - وتوفر خطة عمل الرباط وقرار مجلس حقوق الإنسان ١٨/١٦ أفكارًا يمكن للشركات الاستفادة منها في توفير سبل الانتصاف من جراء المحتوى المشحون بالكراهية. ووفقا لخطة عمل الرباط، ''على الدول أن تضمن أن للأشخاص الذين تكبدوا أضرارًا حقيقية نتيجة للتحريض على الكراهية الحق في الانتصاف الفعال، بما في ذلك التعويض المدني أو غير القضائي عن الأضرار''. ويمكن أن تشمل سبل الانتصاف هذه تعويضات مالية و ''الحق في التصحيح'' و ''الحق في الرد'' (A/HRC/22/17/Add.4، الضميمة، الفقرتان ٣٣ و ٣٤). ويحدد مجلس حقوق الإنسان في قراره ١٨/١٦ أدوات من قبيل تدريب المسؤولين الحكوميين وتعزيز حق طوائف الأقليات في إظهار معتقداتهم. وحث المقرر الخاص السابق على الاستعانة بسبل الانتصاف الإجرائية من قبيل الوصول إلى العدالة وضمان فعالية المؤسسات المحلية، وسبل الانتصاف المادية من قبيل أشكال الجبر الملائمة والسريعة والمتناسبة مع جسامة التعبير، والتي قد تشمل رد الاعتبار ومنع التكرار وتقديم تعويض مالي (A/67/357، الفقرة ٤٨). ولكنه حث أيضًا على الاستعانة بمجموعة من سبل الانتصاف باتخاذ تدابير غير التدابير القانونية، ينبغي للشركات تقييمها وتنفيذها نظرًا لمسؤوليتها باعتبارها الجهات المنشئة للمنصات التي يتفشى فيها المحتوى المشحون بالكراهية. ويمكن أن تشمل هذه الإجراءات التصحيحية جهود التثقيف بشأن أضرار خطاب الكراهية والطريقة التي يهدف بها خطاب الكراهية غالبًا إلى إخراج المجتمعات الضعيفة من المنصات (أي إلى إسكاتها)؛ وتعزيز آليات التصدي لخطاب الكراهية وزيادة تسليط الضوء عليها؛ والتنديد العلني بخطاب الكراهية، من قبيل الترويج لإعلانات الخدمة العامة والبيانات الصادرة عن الشخصيات العامة؛ وتعزيز التعاون مع الباحثين في مجال العلوم الاجتماعية لتقييم نطاق المشكلة والأدوات الأكثر فعالية في مكافحة انتشار المحتوى المشحون بالكراهية (المرجع نفسه، الفقرات ٥٦ إلى ٧٤).

رابعا - الاستنتاجات والتوصيات

٥٦ - ينبغي أن يُفهم القانون الدولي لحقوق الإنسان على أنه إطار بالغ الأهمية لحماية واحترام حقوق الإنسان في سياق مكافحة الخطاب المشحون بالكراهية أو الهجومي أو الخطير أو غير المحبذ. ويمكن أن يؤدي خطاب الكراهية في الإنترنت، وهو فئة واسعة من أشكال التعبير المبينة في هذا التقرير، إلى نتائج ضارة. وعندما يساء استخدام هذه العبارة، فإنها يمكن أن تتيح للدول ذات النوايا السيئة أداة لمعاقبة وتقييد الخطاب الذي يكون شرعيا تمامًا بل وضروريا في المجتمعات التي تحترم الحقوق. ولكن بعض أشكال التعبير يمكن أن تسبب ضررا حقيقيا. إذ يمكن أن تؤدي إلى تخويف المجتمعات الضعيفة لإسكاتها، خاصة عندما يتعلق الأمر بالدعوة إلى الكراهية على نحو يشكل تحريضًا على العداء أو التمييز أو العنف. وهذا المحتوى، إذا تُرك بلا قيود لينتشر انتشار النار في الهشيم، فإنه يمكن أن يخلق بيئة تقوض النقاش العام ويمكن أن يضر حتى من ليسوا مستخدمين للمنصة المعنية. ولذلك فمن المهم أن تتصدى الدول والشركات لمشاكل خطاب الكراهية بتصميم على حماية الأشخاص المعرضين لخطر الإسكات وتشجيع النقاش المفتوح والدقيق حتى بشأن أكثر القضايا حساسية التي تصبّ في المصلحة العامة.

توصيات موجهة إلى الدول

٥٧ - **ينبغي أن تنطلق النُهج التي تتبعها الدولة في التعامل مع خطاب الكراهية في الإنترنت من مبدأين: أولاً، يجب أن تنطبق أوجه الحماية المكفولة لحقوق الإنسان خارج الإنترنت على الخطاب المتداول في الإنترنت أيضا. وينبغي ألا تكون هناك فئة خاصة من خطاب الكراهية في الإنترنت تُفرض بشأنها عقوبات أشدّ من تلك التي تُفرض بشأن خطاب الكراهية خارج الإنترنت. ثانياً، ينبغي للحكومات ألا تطالب – من خلال تهديدات قانونية أو خارج نطاق القانون – بأن يقوم الوسطاء باتخاذ إجراء يمنع القانون الدولي لحقوق الإنسان الدولَ من اتخاذها مباشرة. وتمشيا مع هذه الأسس، وبالإشارة إلى القواعد المبينة أعلاه، ينبغي للدول القيام كحد أدنى بما يلي في إطار معالجة خطاب الكراهية في الإنترنت:**

(أ) **تضمين قوانينها تعريفات دقيقة للمصطلحات التي تشكل محتوى محظوراً بموجب المادة ٢٠ (٢) من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية والمادة ٤ من الاتفاقية الدولية للقضاء على جميع أشكال التمييز العنصري والإحجام عن تجريم مثل هذا الخطاب إلا في أخطر الحالات، مثل الدعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداء أو العنف، واعتماد تفسيرات قانون حقوق الإنسان الواردة في خطة عمل الرباط؛**

(ب) **استعراض القوانين الموجودة أو تطوير تشريعات تتناول خطاب الكراهية لاستيفاء شروط السند القانوني والضرورة والتناسب والشرعية، وإخضاع عملية وضع هذه القواعد لمشاركة عامة على نطاق واسع؛**

(ج) **النظر فعليا في وضع تدابير الحكم الرشيد وتعميمها، بما في ذلك تلك الموصى بها في قرار مجلس حقوق الإنسان ١٨/١٦ وخطة عمل الرباط، من أجل التصدي لخطاب الكراهية بهدف الحد من تصور وجود حاجة إلى فرض حظر على حرية التعبير؛**

(د) **اعتماد أو استعراض القواعد المتعلقة بمسؤولية الجهات الوسيطة من أجل الامتثال الصارم لمعايير حقوق الإنسان وعدم مطالبة الشركات بتقييد أشكال التعبير التي لن يكون بوسع الدول تقييدها بشكل مباشر، من خلال التشريعات؛**

(هـ) **إنشاء أو تعزيز آليات قضائية مستقلة لكفالة تمكين الأفراد من اللجوء إلى القضاء وسبل الانتصاف عندما يتعرضون للأضرار المنصوص عليها في المادة ٢٠ (٢) من العهد أو في المادة ٤ من الاتفاقية؛**

(و) **اعتماد قوانين تقتضي من الشركات أن تبين بالتفصيل وعلنا الكيفية التي تُعرِّف بها خطاب الكراهية وتنفذ بها القواعد التي وضعتها لمكافحته، وإنشاء قواعد بيانات تدوَّن فيها الإجراءات التي تتخذها الشركات ضد خطاب الكراهية، وبخلاف ذلك تشجيع الشركات على احترام معايير حقوق الإنسان في ما تضعه من قواعد خاصة بها؛**

(ز) **المشاركة بنشاط في العمليات الدولية المصممة باعتبارها منتديات للتعلم من أجل التصدي لخطاب الكراهية.**

التوصيات الموجهة إلى الشركات:

٥٨ - تجنبت الشركات لفترة طويلة جدا الاستعانة بقانون حقوق الإنسان لتسترشد به في قواعدها وعمليات وضع تلك القواعد، على الرغم مما لهذه الشركات من آثار واسعة النطاق على حقوق الإنسان لمستعملي خدماتها وللجمهور. وبالإضافة إلى المبادئ المعتمدة في التقارير السابقة، وتمشيا مع المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان، ينبغي لجميع الشركات العاملة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات القيام بما يلي:

(أ) تقييم كيفية تأثير منتجاتها وخدماتها في حقوق الإنسان لمستخدميها وللجمهور عامة، وذلك من خلال إجراء تقييمات دورية ومتاحة للجمهور بشأن تأثير تلك المنتجات والخدمات في مجال حقوق الإنسان؛

(ب) اعتماد سياسات بشأن المحتوى تربط قواعدها المتعلقة بخطاب الكراهية مباشرة بالقانون الدولي لحقوق الإنسان، في إشارة إلى أن القواعد سيتم إنفاذها وفقا لمعايير القانون الدولي لحقوق الإنسان، بما في ذلك معاهدات الأمم المتحدة ذات الصلة وتفسيرات هيئات المعاهدات والمكلفون بالولايات في إطار الإجراءات الخاصة وغير ذلك من الخبراء، بما في ذلك خطة عمل الرباط؛

(ج) تحديد فئة المحتوى التي تعتبر هذه الشركات أنها تندرج ضمن خطاب كراهية، مع إتاحة تفسيرات معللة للمستخدمين والجمهور، والأخذ بنُهُج متسقة عبر الولايات القضائية؛

(د) التأكد من أن أي إنفاذ للقواعد المتعلقة بخطاب الكراهية ينطوي على تقييم للسياق والضرر الذي يُلحقه المحتوى بالمستخدمين والجمهور، بسبل من بينها ضمان أن يكون أي استخدام لأدوات التشغيل الآلي أو الذكاء الاصطناعي خاضعا لتحكّم الإنسان؛

(هـ) التأكد من أن التحليل السياقي يشمل المجتمعات الأكثر تضررا من المحتوى المحدد باعتباره خطاب كراهية، وإشراك المجتمعات في تحديد أنجع الأدوات لمعالجة الأضرار التي تتسبب فيها المنصات؛

(و) في إطار الجهد العام الرامي إلى التصدي لخطاب الكراهية، تطوير أدوات تعزز الاستقلال الذاتي للأفراد، وأمنهم وحريتهم في التعبير، وتشمل منع تضخيم أثر المحتوى، وإيقاف الإيرادات المالية التي يدرها، وأنشطة التثقيف، والخطاب المضاد، والإبلاغ، والتدريب، باعتبار هذه التدابير بدائل، حسب الاقتضاء، لحظر الحسابات وحذف المحتوى.