

Distr.: General
6 April 2018
Arabic
Original: English

الجمعية العامة



مجلس حقوق الإنسان

الدورة الثامنة والثلاثون

١٨ حزيران/يونيه - ٦ تموز/يوليه ٢٠١٨

البند ٣ من جدول الأعمال

تعزيز وحماية جميع حقوق الإنسان، المدنية والسياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، بما في ذلك الحق في التنمية

تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير

مذكرة من الأمانة العامة

تشرف الأمانة العامة بأن تحيل إلى مجلس حقوق الإنسان تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير، ديفيد كاي، عملاً بقرار المجلس ١٨/٣٤. ويتناول المقرر الخاص في تقريره تنظيم محتوى الإنترنت الذي ينتجه المستخدمون. ويوصي بأن تكفل الدول بيئة مواتية لحرية التعبير على الإنترنت وبأن تطبق الشركات معايير حقوق الإنسان في جميع مراحل عملياتها باعتبار أن قانون حقوق الإنسان يوفر للشركات الأدوات الكفيلة بتوضيح شتى مواقفها بطرق تحترم القواعد الديمقراطية وتقاوم المطالب الاستبدادية. ويخلص المقرر إلى أنه ينبغي للشركات والدول أن تسعى إلى تحسين الشفافية بطريقة جذرية، بدءاً من وضع قواعد لهذه الغاية، وصولاً إلى إنفاذها، من أجل كفالة استقلالية المستخدمين بوصفهم أفراداً يمارسون على نحو متزايد حقوقهم الأساسية على شبكة الإنترنت.



الرجاء إعادة الاستعمال

GE.18-05436(A)



* 1 8 0 5 4 3 6 *

تقرير المقرر الخاص المعني بتعزيز وحماية الحق في حرية الرأي والتعبير

المحتويات

الصفحة

٣	مقدمة	- أولاً
٤	الإطار القانوني	- ثانياً
٤	التزامات الدول	ألف -
٦	مسؤوليات الشركات	باء -
٧	الشواغل الرئيسية المتعلقة بتنظيم المحتوى	- ثالثاً
٧	اللوائح الحكومية	ألف -
١١	تنقيح المحتوى من جانب الشركات	باء -
٢٠	مبادئ حقوق الإنسان التي تسترشد بها الشركات لتنقيح المحتوى	- رابعاً
٢١	المعايير الموضوعية من أجل تنقيح المحتوى	ألف -
٢٣	الإجراءات المتاحة للشركات من أجل تنقيح المحتوى والأنشطة ذات الصلة	باء -
٢٨	التوصيات	- خامساً

أولاً - مقدمة

١- في بداية العصر الرقمي، أعلن جون بيري بارلو أن شبكة الإنترنت تبشر "بعالم يمكن فيه لأي شخص في أي مكان أن يُعرب عن معتقداته، مهما كانت غريبة، دون خوف من محاولات تُبذل لإرغامه على الصمت أو التقييد بالأعراف"^(١). واليوم، بات من الصعب إيجاد أصدقاء لهذا النوع من التبشير أو الحماسة، مع أن الإنترنت لا تزال أهم أداة في تاريخنا للحصول على المعلومات على الصعيد العالمي. فالجمهور يرى مظاهر الكره وإساءة المعاملة والتضليل الإعلامي في المحتوى الذي ينتجه المستخدمون. والحكومات ترى كيف يجري تجنيد الإرهابيين، وكيف يصيب الإحباط تيارات المعارضة والانشقاق. أما منظمات المجتمع المدني، فإنها ترى كيف يجري تعهيد الوظائف العامة، من قبيل حماية حرية التعبير، إلى جهات فاعلة من القطاع الخاص لا تخضع للمساءلة. ورغم قيام الشركات باتخاذ خطوات لتوضيح قواعدها وتفاعلاتها مع الحكومات، فهي تظل تضطلع بدور تنظيمي مبهم، عن طريق إنشاء ما يمكن تسميته "قانون المنابر الإلكترونية"، حيث تتم المراوغة في وضع معايير الوضوح والاستقامة والمساءلة وسبل الانتصاف. وقد أكدت الأمم المتحدة والمنظمات الإقليمية والهيئات المنشأة بموجب معاهدات أن الحقوق السارية خارج شبكة الإنترنت تنطبق بالقدر نفسه على شبكة الإنترنت، لكن ليس من المؤكد أن تكفل الشركات حماية حقوق المستخدمين دوماً، ولا أن توفر الدول الحوافز القانونية إلى الشركات للقيام بذلك.

٢- وفي هذا التقرير، يقترح المقرر الخاص إطاراً لتنقيح محتوى الإنترنت الذي ينتجه المستخدمون، وذلك بوضع حقوق الإنسان في صلب هذه المسألة^(٢). ويسعى المقرر أيضاً إلى إيجاد ردود على الأسئلة الأساسية التالية: ما هي المسؤوليات التي يتعين للشركات أن تضمنها فلا تتسبب منابرها في التدخل في الحقوق المكفولة بموجب أحكام القانون الدولي؟ وما هي المعايير التي ينبغي لها تطبيقها من أجل تنقيح المحتوى؟ وهل ينبغي للدول أن تنظم عملية تنقيح المحتوى التجاري، وفي هذه الحالة، ما هي كيفية القيام بذلك؟ وينص القانون على أن تكفل الدول مبدأياً الشفافية والمساءلة من أجل التخفيف من التهديدات إزاء حرية التعبير. وهل لنا أن نتوقع الأمر ذاته من الجهات الفاعلة في القطاع الخاص؟ وكيف تبدو عمليات الحماية والانتصاف في العصر الرقمي؟

٣- لقد تناولت التقارير السابقة بعض هذه المسائل^(٣). ويركز هذا التقرير على تنظيم المحتوى الذي ينتجه المستخدمون، لا سيما من جانب الدول وشركات وسائل التواصل الاجتماعي، إنما بطريقة تنطبق على جميع الجهات الفاعلة ذات الصلة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ويعرض المقرر الخاص الإطار القانوني لحقوق الإنسان الواجب تطبيقه، ويصف النهج الذي تتبعه الشركات والدول إزاء تنظيم المحتوى. ويقترح المعايير والعمليات التي ينبغي للشركات أن تعتمد لتتنظيم المحتوى وفقاً لقانون حقوق الإنسان.

(١) John Perry Barlow, A Declaration of the Independence of Cyberspace, 8 February 1996

(٢) يُقصد بمصطلح "التنقيح" العملية التي تحدد شركات الإنترنت من خلالها ما إذا كان المحتوى الذي ينتجه المستخدمون يستوفي المعايير المبينة في شروط الخدمة الخاصة بها والقواعد الأخرى ذات الصلة.

(٣) انظر A/HRC/32/38 و A/HRC/35/22.

٤- لقد شكلت البحوث المتعلقة بشروط الخدمة التي تفرضها الشركات والتقارير المتعلقة بالشفافية التي تقوم بإعدادها، بالإضافة إلى المصادر الثانوية، الأسس الأولية التي استند إليها في إعداد هذا التقرير. وأنتجت الدعوات الموجهة إلى تقديم تعليقات ما مجموعه ٢١ تقريراً من الدول و ٢٩ تقريراً من جهات من غير الدول (بما في ذلك تقرير من إحدى الشركات). وأجرى المقرر الخاص زيارات إلى عدة شركات في وادي السليكون ("سليكون فالي")، وعقد محادثات مع جهات أخرى سعيًا إلى فهم مُهَجَّها المتعلقة بتنقيح المحتوى^(٤). واستفاد من مشاورات أجراها مع منظمات المجتمع المدني في بانكوك وجنيف في عامي ٢٠١٧ و ٢٠١٨، ومن مناقشات عقدها على شبكة الإنترنت مع خبراء في أمريكا اللاتينية ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأفريقيا جنوب الصحراء الكبرى في عام ٢٠١٨^(٥).

ثانياً- الإطار القانوني

٥- تنطوي الأنشطة التي تضطلع بها الشركات في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على آثار متصلة بحقوق الخصوصية، والحرية الدينية وحرية المعتقد والرأي والتعبير، والتجمع السلمي وتكوين الجمعيات، والمشاركة العامة، في جملة أمور. ويركز هذا التقرير على حرية التعبير، مع الاعتراف بترايط الحقوق فيما بينها، ولا سيما أهمية الخصوصية باعتبارها جسراً مباشراً إلى حرية التعبير^(٦). وتنص المادة ١٩ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية على قواعد متبعة على الصعيد العالمي، صدقت عليها ١٧٠ دولة، وهي قواعد تحاكي الإعلان العالمي لحقوق الإنسان وتكفل "الحق في اعتناق آراء دون تدخل" و"الحق في التماس المعلومات والأفكار بجميع أنواعها وتلقيها ونشرها، دونما أي اعتبار للحدود"، وبأي وسيلة من الوسائل^(٧).

ألف- التزامات الدول

٦- يفرض قانون حقوق الإنسان واجبات على الدول من أجل كفالة بيئات مواتية لحرية التعبير وحماية ممارستها. وواجب ضمان حرية التعبير يُلزم الدول بأن تعزز، في جملة أمور، تنوع وسائل الإعلام واستقلالها وإمكانية حصولها على المعلومات^(٨). وبالإضافة إلى ذلك، تحث

(٤) أجرى المقرر الخاص زيارة إلى مقر شركات فيسبوك، وغيت هاب، وغوجل، وريديت، وتويتير، وعقد أيضاً محادثات مع ممثلي شركات ياهو/أوث، ولاين، ومايكروسوفت. كما أجرى زيارة إلى مؤسسة وبكيميديا غير الربحية. ويأمل في أن يزور شركات في بيجين وسول وطوكيو وموسكو في إطار الاضطلاع بالعمل المتصل بهذا التقرير.

(٥) يود المقرر الخاص أن يوجه شكره إلى مستشاره القانوني، أموس توه، وإلى الطلاب في مركز العدالة الدولية في جامعة كاليفورنيا، إيرفين، كلية الحقوق.

(٦) انظر A/HRC/29/32، الفقرات ١٦ إلى ١٨.

(٧) انظر أيضاً الميثاق الأفريقي لحقوق الإنسان والشعوب، المادة ٩؛ والاتفاقية الأمريكية لحقوق الإنسان، المادة ١٣؛ واتفاقية حماية حقوق الإنسان والحريات الأساسية، المادة ١٠. انظر أيضاً التقرير المقدم من Centro de Estudios en Libertad de Expresión y Acceso a la Información.

(٨) انظر: Joint Declaration on Freedom of Expression and "Fake News", Disinformation and Propaganda, 3 March 2017, sect. 3. انظر أيضاً: التعليق العام للجنة المعنية بحقوق الإنسان رقم ٣٤ (٢٠١١) بشأن حرية الرأي وحرية التعبير، الفقرتين ١٨ و ٤٠؛ A/HRC/29/32، الفقرة ٦١، و A/HRC/32/38، الفقرة ٨٦.

الهيئات الدولية والإقليمية الدول على العمل من أجل تعميم الحصول على خدمة الإنترنت^(٩). ويُفرض على الدول أيضاً واجب كفالة عدم تدخل الشركات التابعة للقطاع الخاص في حرية الرأي وحرية التعبير^(١٠). ويرد في المبدأ ٣ من المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، التي اعتمدها مجلس حقوق الإنسان في عام ٢٠١١، تأكيد على واجبات الدول في تهيئة بيئة بيئات تكفل احترام حقوق الإنسان من جانب مؤسسات الأعمال التجارية^(١١).

٧- ولا يجوز للدول تقييد الحق في اعتناق آراء دون تدخل. ووفقاً للمادة ١٩ (٣) من العهد، يجب أن تستوفي القيود التي تفرضها الدول على حرية التعبير الشروط الراسخة التالية:

- *القانونية*. يجب أن تكون القيود "محددة بنص القانون". وعلى وجه الخصوص، يجب أن تكون معتمدة وفق إجراءات قانونية نظامية وأن تحدّ من السلطة التقديرية للحكومات في التمييز بين أشكال التعبير القانونية وغير القانونية "بدقة كافية". أما القيود التي تُعتمد سراً، فإنها لا تستوفي هذا الشرط الأساسي^(١٢). وتنطوي الضمانات القانونية عموماً على كفالة وظيفة الإشراف من جانب سلطات قضائية مستقلة^(١٣)؛
- *الضرورة والتناسب*. على الدول أن تبيّن أن التقييد يفرض أقل عبء ممكن على ممارسة الحق وأنه يحمي في واقع الأمر، أو يبرّح أن يحمي، المصلحة المشروعة المعنية للدولة. ولا يجوز للدول مجرد تأكيد ضرورة اعتماد تشريعات تقييدية أو تقييد أشكال تعبير معينة، إنما أن تبيّن ضرورة ذلك أيضاً^(١٤)؛
- *المشروعية*: لا بد لأي قيد، لكي يكون مشروعاً، من أن يحمي المصالح المنصوص عليها في المادة ١٩ (٣) فحسب، وهي: حقوق الآخرين أو سمعتهم والأمن الوطني أو النظام العام، والصحة العامة أو الأخلاق العامة. وتشمل القيود المعدة لحماية حقوق الآخرين، على سبيل المثال، "حقوق الإنسان على النحو الوارد في العهد، وفي القانون الدولي لحقوق الإنسان عموماً"^(١٥). وتكون القيود المفروضة لحماية الحق في الخصوصية، والحق في الحياة، والحق في المحاكمة وفق الأصول القانونية، والحق في تكوين الجمعيات، والحق في المشاركة في الشؤون العامة، على سبيل المثال لا الحصر، مشروعة إذا أظهرت أنها تستوفي شرط المشروعية وشرط الضرورة. وتحدّر اللجنة المعنية بحقوق الإنسان من أن

(٩) انظر قرار مجلس حقوق الإنسان ١٣/٣٢، الفقرة ١٢؛ و Office of the Special Rapporteur for Freedom of Expression of the Inter-American Commission on Human Rights, *Standards for a Free, Open and Inclusive Internet* (2016), para. 18.

(١٠) انظر التعليق العام رقم ٣٤، الفقرة ٧.

(١١) انظر: A/HRC/17/31.

(١٢) المرجع نفسه، الفقرة ٢٥. انظر أيضاً: A/HRC/29/32.

(١٣) المرجع نفسه.

(١٤) انظر التعليق العام رقم ٣٤، الفقرة ٢٧.

(١٥) المرجع نفسه، الفقرة ٢٨.

تُستمدّ القيود المفروضة لحماية "الأخلاق العامة" من تقليد واحد حصراً، وينبغي أن تعكس مبدأ عدم التمييز والطابع العالمي للحقوق^(١٦).

٨- ولا بد أيضاً للقيود المفروضة عملاً بالمادة ٢٠(٢) من العهد، التي تقضي بأن تقوم الدول بحظر "الدعوة إلى الكراهية القومية أو العنصرية أو الدينية التي تشكل تحريضاً على التمييز أو العداوة أو العنف"، من استيفاء جميع الشروط المتعلقة بالضرورة والمشروعية والقانونية^(١٧).

باء- مسؤوليات الشركات

٩- أصبحت شركات الإنترنت تشكل منابر مركزية لإجراء المناقشات والحوارات، والحصول على المعلومات، وتناول موضوعي التجارة والتنمية البشرية^(١٨). وهي تجمع البيانات الشخصية لبلايين الأفراد وتحتفظ بها، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بعاداتهم، وأماكن وجودهم وأنشطتهم، وكثيراً ما تدعي الاضطلاع بأدوار في الحياة المدنية. ففي عام ٢٠٠٤، روجت شركة غوغل لطموحها المتعلق بعمل "أشياء طيبة للعالم حتى وإن تخلينا عن بعض المكاسب على الأمد القصير"^(١٩). وأعلن مؤسس شركة فيسبوك عن رغبته في "وضع بني للتواصل الاجتماعي ضمن خدمات الإنترنت من أجل منح الناس القدرة على إقامة مجتمع عالمي يعمل لصالحنا جميعاً"^(٢٠). ووعدت شركة تويتر باتباع سياسات "لتحسين - لا لصرف الانتباه عن - الحوار الحر على الصعيد العالمي"^(٢١). أما شركة فكونتاكتي، وهي شركة روسية للتواصل الاجتماعي، فتقول إنها "تعمل على جمع الناس في جميع أنحاء العالم"، بينما تعكس شركة تينسنت لغة حكومة الصين عند الإشارة إلى أهدافها المتعلقة بـ "المساعدة على إقامة مجتمع متناغم، وبأن تصبح الشركة عنصر مواطنة صالحاً مسؤولاً"^(٢٢).

١٠- وقليلة هي الشركات التي تطبق مبادئ حقوق الإنسان في عملياتها، ومعظم الشركات التي تفعل ذلك لا تنظر إلى تلك المبادئ إلا من زاوية التعامل مع التهديدات والمطالب الحكومية^(٢٣). بيد أن المبادئ التوجيهية بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان تنص على "معياري [معايير] عالمي[ة] للسلوك المتوقع" ينبغي أن يسري في جميع مراحل عمليات الشركات، أياً كان مكان عملها^(٢٤). ولئن كانت المبادئ التوجيهية غير ملزمة، فإن الدور الأساسي المتوقع أن تضطلع به الشركات في الحياة العامة يدعو بقوة إلى اعتمادها وتنفيذها بوجه عام.

(١٦) المرجع نفسه، الفقرة ٣٢.

(١٧) المرجع نفسه، الفقرة ٥٠. انظر أيضاً: A/67/357.

(١٨) انظر، على سبيل المثال، المحكمة العليا للولايات المتحدة، قضية باكنغهام ضد ولاية كارولينا الشمالية (Packingham v. North Carolina)، الرأي المؤرخ ١٩ حزيران/يونيه ٢٠١٧؛ والمحكمة الأوروبية لحقوق الإنسان، *Times Newspapers Ltd. (Nos. 1 and 2) v. The United Kingdom* (application Nos. 3002/03 and 23676/03)، الحكم المؤرخ ١٠ آذار/مارس ٢٠٠٩، الفقرة ٢٧.

(١٩) بيان تسجيل الأوراق المالية (S-1) بموجب قانون الأوراق المالية المؤرخ عام ١٩٣٣، ١٨ آب/أغسطس ٢٠٠٤.

(٢٠) Mark Zuckerberg, "Building global community", Facebook, 16 February 2017.

(٢١) Twitter, S-1 Registration Statement, 13 October 2013, pp. 91-92.

(٢٢) VKontakte, company information; Tencent, "About Tencent".

(٢٣) انظر: Danish Institute for Human Rights submission، و انظر: Yahoo/Oath submission, 2016.

(٢٤) المبادئ التوجيهية، المبدأ ١١.

- ١١- وتُنشئ المبادئ التوجيهية إطاراً يدعو الشركات إلى القيام، على الأقل، بما يلي:
- (أ) عدم التسبب أو الإسهام في بروز آثار ضارة بحقوق الإنسان ترتبط ارتباطاً مباشراً بعملياتها أو منتجاتها أو خدماتها في إطار علاقاتها التجارية، والسعي إلى منع تلك الآثار أو التخفيف منها حتى ولو لم تكن الشركات نفسها قد أسهمت في بروزها (المبدأ ١٣)؛
- (ب) الإعلان عن التزامات رفيعة المستوى بسياسات احترام حقوق الإنسان الواجبة لمستخدمي خدماتها (المبدأ ١٦)؛
- (ج) بذل العناية الواجبة من أجل تحديد وتناول ومعالجة الآثار الفعلية والمحتملة على حقوق الإنسان نتيجةً لأنشطتها، بوسائل منها التقييمات المنتظمة للمخاطر والآثار، والتشاور المجدي مع الفئات المحتملة تأثرها وغيرها من الجهات صاحبة المصلحة، وتنفيذ إجراءات المتابعة المناسبة التي تخفف أو تمنع هذه الآثار (المبادئ ١٧ إلى ١٩)؛
- (د) الانخراط في الاستراتيجيات المتعلقة بالوقاية والتخفيف من الآثار التي تحترم مبادئ حقوق الإنسان المعترف بها دولياً إلى أقصى حد ممكن عند وجود مقتضيات متعارضة في القوانين المحلية (المبدأ ٢٣)؛
- (هـ) إجراء استعراض مستمر للجهود المبذولة من أجل احترام الحقوق، بما في ذلك من خلال التشاور المنتظم مع أصحاب المصلحة، والتواصل المتكرر والميسر والفعال مع الفئات المتأثرة والجمهور (المبدأ ٢٠ و ٢١)؛
- (و) توفير سبل الانتصاف المناسبة، بما في ذلك عن طريق آليات التظلم المتاحة على المستوى التنفيذي، والتي يمكن للمستخدمين الاستعانة بها دون زيادة شعورهم بالضعف (المبادئ ٢٢ و ٢٩ و ٣١).

ثالثاً- الشواغل الرئيسية المتعلقة بتنظيم المحتوى

- ١٢- تسعى الحكومات إلى تهيئة الظروف التي تقوم فيها الشركات بتنقيح المحتوى، بينما تتيح الشركات منابرها الإلكترونية للأفراد رهناً بالموافقة على اتفاق المستخدم وشروط الخدمة التي تنظم المادة التي يمكن الإعراب عنها، والكيفية التي يمكن بها للأفراد الإعراب عنها.

ألف- اللوائح الحكومية

- ١٣- تطلب الدول إلى الشركات بانتظام تقييد المحتوى الذي يبدو من الواضح أنه غير قانوني، مثل صور الاعتداء الجنسي على الأطفال، والتهديدات المباشرة والمعقولة بالإيذاء والتحرير على العنف مع الافتراض أنها تستوفي أيضاً شروط القانونية والضرورة^(٢٥). ويذهب بعض الدول إلى أبعد من ذلك بالتعويل على أنشطة الرقابة وممارسات التجريم لإعطاء شكل

(٢٥) أنشأت آيرلندا آليات تنظيمية تشاركية مع الشركات من أجل تقييد المواد غير المشروعة المتعلقة بالاعتداء الجنسي على الأطفال: تقرير مقدم من آيرلندا. وتعتمد شركات عديدة على الطريقة الخوارزمية لتمييز الصور في إطار محاولات كشف وإزالة صور استغلال الأطفال في المواد الإباحية: انظر submissions by Open Technology Institute, p. 2 and ARTICLE 19, p. 8.

للبينة التنظيمية على الإنترنت^(٢٦). وكثيراً ما يُستعان بقوانين تقييدية مصاغة صياغة فضفاضة فيما يتعلق بـ "التطرف"، والتجديف، والتشهير، والخطاب "الهجومي"، و"الأخبار الكاذبة"، و"الدعاية" كذرائع للمطالبة بأن تقمع الشركات الخطاب المشروع^(٢٧). وتعمل الدول بشكل متزايد على استهداف المحتوى على المنابر القائمة على الإنترنت تحديداً^(٢٨). وقد يُستعان بقوانين أخرى للتدخل في الحياة الخاصة على الشبكة بطرق تعوق ممارسة حرية الرأي والتعبير^(٢٩). ويستخدم العديد من الدول أيضاً أدوات التضليل الإعلامي والدعاية من أجل الحد من إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام المستقلة والمساس بموثوقيتها^(٣٠).

١٤ - أشكال الحماية من المسؤولية. منذ بداية العصر الرقمي، اعتمد العديد من الدول قواعد لحماية الوسطاء من المسؤولية عن المحتوى الذي تنشره الأطراف الثالثة على المنابر الإلكترونية. وُنشئ توجيهات الاتحاد الأوروبي للتجارة الإلكترونية، على سبيل المثال، نظاماً قانونياً لحماية الوسطاء من المسؤولية عن المحتوى باستثناء الحالات التي يتجاوزون فيها الدور المسند إليهم باعتبارهم "قناة فحسب" أو "ذاكرة مخبوءة" أو "جهة مضيئة" للمعلومات الواردة من المستخدمين^(٣١). وتنص المادة ٢٣٠ من قانون الولايات المتحدة بشأن آداب الاتصالات على كفالة الحصانة بوجه عام لمقدمي الخدمات الحاسوبية التفاعلية الذين يستضيفون جهات أخرى أو ينشرون معلومات عنها، علماً أنه جرى تقليص تلك الحصانة منذ صدور القانون^(٣٢). ويستلزم نظام مسؤولية الوسطاء في البرازيل صدور أمر من المحكمة من أجل تقييد محتوى معين^(٣٣)، بينما يُنشئ نظام مسؤولية الوسطاء في الهند عملية "الإشعار والإزالة" التي تشمل صدور أمر عن المحكمة أو هيئة قضائية مماثلة^(٣٤). وتحدد مبادئ مانيلا بشأن مسؤولية الوسطاء لعام ٢٠١٤، التي وضعها ائتلاف من خبراء المجتمع المدني، المبادئ الأساسية التي ينبغي أن يُسترشد بها في أي إطار من أطر مسؤولية الوسطاء.

(٢٦) انظر A/HRC/32/38، الفقرتين ٤٦ و٤٧. وفيما يتعلق بقطع خدمات الإنترنت، انظر A/HRC/35/22، الفقرات ٨ إلى ١٦، وأمثلة على الرسائل المقدمة من المقرر الخاص: الرقم UA TGO 1/2017 والرقم UA IND 7/2017 والرقم AL GMB 1/2017.

(٢٧) الرسائل التي تحمل الأرقام التالية: OL MYS 1/2018 و UA RUS 7/2017 و UA ARE 7/2017 و AL BHR 8/2016 و AL SGP 5/2016 و OL RUS 7/2016. تحظر أذربيجان الدعاية التي تروج للإرهاب، والتطرف الديني، والانتحار: تقرير مقدم من أذربيجان.

(٢٨) انظر الرسالة رقم OL PAK 8/2016 والرسالة رقم OL LAO 1/2014؛ و Association for Progressive Communications, *Unshackling Expression: A Study on Laws Criminalising Expression Online in Asia*, GISWatch 2017 Special Edition.

(٢٩) A/HRC/29/32.

(٣٠) انظر، على سبيل المثال: Gary King, Jennifer Pan and Margaret E. Roberts, "How the Chinese Government fabricates social media posts for strategic distraction, not engaged argument", *American Political Science Review*, vol. 111, No. 3 (2017), pp. 484-501.

(٣١) التوجيه رقم 2000/31/EC الصادر عن البرلمان الأوروبي والمجلس الأوروبي، المؤرخ ٨ حزيران/يونيه ٢٠٠٠.

(٣٢) انظر 47 United States Code § 230 Allow States and Victims to Fight Online Sex Trafficking Act (H.R. 1865).

(٣٣) *Marco Civil da Internet*, federal law 12.965, arts. 18-19.

(٣٤) المحكمة العليا للهند، قضية *Shreya Singhal v. Union of India*، القرار المؤرخ ٢٤ آذار/مارس ٢٠١٥.

١٥- فرض التزامات على الشركات. يفرض بعض الدول التزامات على الشركات من أجل تقييد المحتوى بموجب معايير قانونية غامضة أو معقدة دون إجراء مراجعة قضائية مسبقة، ومع التهديد بفرض عقوبات قاسية. فعلى سبيل المثال، يعزز قانون أمن الفضاء الإلكتروني الصيني لعام ٢٠١٦ فرض تدابير حظر غامضة على نشر معلومات "كاذبة" تُحلل بـ "النظام الاجتماعي أو الاقتصادي" أو بالوحدة الوطنية أو بالأمن الوطني؛ ويطلب أيضاً إلى الشركات أن ترصد شبكاتها وأن تبلغ عن الانتهاكات إلى السلطات^(٣٥). وقد أدى عدم امتثال الشركات، حسب ما أفادت به تقارير، إلى فرض غرامات كبيرة على أهم منابر وسائل التواصل الاجتماعي في البلد^(٣٦).

١٦- وازداد أيضاً عدد الالتزامات على الصعيد العالمي برصد المحتوى الذي ينتجه المستخدمون وبإزالته على وجه السرعة، عند الاقتضاء، في ظل إنشاء أطر جزائية يُتَمَل أن تقوّض حرية التعبير حتى في المجتمعات الديمقراطية. وينص قانون إنفاذ التدابير ذات الصلة على الإنترنت في ألمانيا على أن تقوم كبرى شركات وسائل التواصل الاجتماعي بإزالة المحتوى الذي يتعارض مع قوانين محلية محددة، مع فرض عقوبات شديدة على عدم الامتثال في غضون أطر زمنية ضيقة جداً^(٣٧). حتى أن المفوضية الأوروبية أوصت بأن تنشئ الدول الأعضاء التزامات قانونية بشأن رصد وتصفية المحتوى غير القانوني بطريقة فعالة^(٣٨). وتفرض المبادئ التوجيهية المعتمدة في عام ٢٠١٧ في كينيا بشأن نشر محتوى وسائل التواصل الاجتماعي خلال الانتخابات على المنابر الإلكترونية أن "تُغلق الحسابات المستخدمة في نشر محتويات سياسية غير مرغوب فيها على منبرها" في غضون ٢٤ ساعة^(٣٩).

١٧- وعلى ضوء الشواغل المشروعة القائمة لدى الدول من قبيل الخصوصية والأمن الوطني، يمكن فهم جاذبية تنظيم المحتوى. بيد أن القواعد المعتمدة تنطوي على مخاطر إزاء حرية التعبير، مما يضع ضغطاً كبيراً على الشركات قد يدفعها إلى إزالة محتوى مشروع في إطار الجهود الرامية بوجه عام إلى تجنب المسؤولية. وتشمل هذه القواعد أيضاً تفويض أداء المهام التنظيمية إلى جهات في القطاع الخاص تفتقر إلى أدوات المساءلة الأساسية. وتهدد المطالب المتعلقة بإزالة المحتوى إزالة سريعة وتلقائية بظهور أشكال جديدة من القيود المسبقة التي تقوّض بالفعل المحاولات الإبداعية في مجال حقوق التأليف والنشر^(٤٠). وينبغي عموماً للمؤسسات العامة أن

- (٣٥) المادتان ١٢ و٤٧؛ Human Rights in China submission, 2016, p. 12. للاطلاع على التعليقات بشأن مشروع سابق للقانون المتعلق بأمن الفضاء الإلكتروني، انظر الرسالة رقم OL CHN 7/2015. انظر أيضاً: 'Global Voices', "Netizen Report: Internet censorship bill looms large over Egypt", 16 March 2018 وRepublic of South Africa, Films and Publications Amendment Bill (B 61—2003).
- (٣٦) PEN America, *Forbidden Feeds: Government Controls on Social Media in China* (2018), p. 21.
- (٣٧) Act to Improve Enforcement of the Law in Social Networks (Network Enforcement Act), July 2017. انظر الرسالة رقم OL DEU 1/2017.
- (٣٨) European Commission, recommendation on measures to effectively tackle illegal content online (last updated: 5 March 2018).
- (٣٩) انظر الرسالة رقم OL KEN 10/2017؛ وJavier Pallero, "Honduras: new bill threatens to curb online speech", Access Now, 12 February 2018.
- (٤٠) انظر: European Commission, Proposal for a Directive of the European Parliament and of the Council on Copyright in the Digital Single Market, COM (2016) 593 final, art. 13 وDaphne Keller, "Problems with filters in the European Commission's platforms proposal", Stanford Law School Center for Internet and Society, 5 October 2017؛ والتقرير المقدم من Fundación Karisma، ٢٠١٦، الصفحات ٤ إلى ٦.

تبت في المسائل الوقائية والقانونية المعقدة، لا لجهات القطاع الخاص التي قد تكون إجراءاتها الحالية غير منسجمة مع معايير الإجراءات القانونية الواجبة، والتي تحركها الدوافع الاقتصادية في المقام الأول^(٤١).

١٨ - إزالة المحتويات على الصعيد العالمي. يطالب بعض الدول بإزالة الروابط الإلكترونية والمواقع الشبكية والمحتويات الأخرى التي يُزعم أنها تنتهك القوانين المحلية خارج الحدود الإقليمية^(٤٢). وهذه المطالب تثير قلقاً بالغاً بشأن تدخل الدول في الحق في حرية التعبير "بصرف النظر عن الحدود". ومن شأن الأساس المنطقي الذي تستند إليه هذه المطالب أن يتيح فرض الرقابة عبر الحدود لصالح أشد جهات الرقابة تقييداً. وينبغي أن يُطلب إلى الجهات الساعية إلى إزالة محتويات أن تقدم طلباً بهذا المعنى في كل ولاية قضائية، عند الاقتضاء، عن طريق الإجراءات القانونية والقضائية العادية.

١٩ - المطالب الحكومية غير المستندة إلى القانون الوطني. تميّز الشركات بين طلبات إزالة المحتوى الذي يُزعم أنه غير قانوني، التي يجري تقديمها عن طريق القنوات القانونية العادية، وطلبات إزالة المحتوى على أساس شروط خدمة الشركات^(٤٣). (لا تنطبق عمليات الإزالة القانونية عموماً إلا في حدود الولاية القضائية مقدمة الطلب؛ أما عمليات الإزالة وفقاً لشروط الخدمة، فتتطبق عموماً على الصعيد العالمي.) وتسعى السلطات الحكومية على نحو متزايد إلى إزالة المحتوى خارج نطاق الإجراءات القانونية أو حتى عن طريق الطلبات المتعلقة بشروط الخدمة^(٤٤). وأنشأت عدة جهات حكومية وحدات متخصصة لإحالة المحتوى إلى الشركات كي تقوم بإزالته. وعلى سبيل المثال، تشير وحدة إحالة محتويات الإنترنت التابعة للاتحاد الأوروبي إلى "المحتويات المؤيدة للإرهاب والتطرف المصحوب بالعنف على شبكة الإنترنت، وتتعاون مع مقدمي الخدمات على الإنترنت بهدف إزالة هذا المحتوى"^(٤٥). ولدى أستراليا أيضاً آليات إحالة

(٤١) ينص قانون الاتحاد الأوروبي على أن تقوم محركات البحث بالبت في صحة المزاعم الواردة في إطار "الحق في النسيان". محكمة العدل الأوروبية، قضية *Google Spain v. Agencia Española de Protección de Datos*؛ *and Mario Costeja González* (case C-131/12), judgment (Grand Chamber) of 13 May 2014 و Google, "Updating our 'right to be forgotten' and Access Now, pp. 6-7 and Theo. Bertram and others, *Three Years of the Right to be forgotten* Transparency Report" *.Forgotten* (Google, 2018).

(٤٢) انظر، على سبيل المثال: PEN America, *Forbidden Feeds*, pp. 36-37؛ و Supreme Court of Canada، و *Google Inc. v. Equustek Solutions Inc.*, judgment of 28 June 2017؛ و European Court of Justice، و *Google Inc. v. Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)* (case C-507/17)؛ و Global Network Initiative submission, p. 6.

(٤٣) قارن بين Twitter و Twitter Transparency Report: Removal Requests (January-June 2017) و Transparency Report: Government Terms of Service Reports (January-June 2017). انظر أيضاً: Facebook, Government requests: Frequently Asked Questions (FAQs).

(٤٤) انظر: Submissions by ARTICLE 19, p. 2 and Global Network Initiative, p. 5.

(٤٥) European Union, Internet Referral Unit, Year One Report, sect. 4.11؛ و submissions by European Digital Rights (EDRi), p. 1 and Access Now, pp. 2-3.

مماثلة^(٤٦). وفي جنوب شرق آسيا، أفادت التقارير بأن الأطراف المتحالفة مع الحكومات تحاول استخدام الطلبات المتعلقة بشروط الخدمة لتقييد الانتقادات السياسية^(٤٧).

٢٠- وتضع الدول أيضاً ضغطاً على الشركات من أجل التعجيل بعمليات إزالة المحتويات عن طريق جهود غير ملزمة، يتسم أغلبها بشفافية محدودة. واضطرت شركة غوغل نظراً لفرض حظر مدته ثلاث سنوات على موقع يوتيوب في باكستان إلى إنشاء صيغة محلية تفسح مجالاً لطلبات الحكومة بإزالة المحتويات "الهجومية"^(٤٨). وتفيد التقارير بأن شركة فيسبوك وإسرائيل اتفقتا على تنسيق الجهود وأنشطة الموظفين لرصد وإزالة محتويات "التحريض" على شبكة الإنترنت. ولم يُكشف عن تفاصيل هذا الاتفاق، إلا أن وزيرة العدل الإسرائيلية ادّعت أنه في الفترة من حزيران/يونيه إلى أيلول/سبتمبر ٢٠١٦، وافقت فيسبوك على جميع طلبات الحكومة تقريباً بإزالة محتويات "التحريض"^(٤٩). وتؤدي الترتيبات المتعلقة بتنسيق إجراءات المحتوى مع المدخلات المقدمة من الدول إلى إثارة شواغل تتعلق بأداء الشركات لوظائف عامة دون إشراف المحاكم وآليات المساءلة الأخرى^(٥٠).

٢١- وتشمل مدونة قواعد السلوك الخاصة بالاتحاد الأوروبي لعام ٢٠١٦، المتعلقة بمكافحة خطاب الكراهية غير المشروع على الإنترنت، اتفاقاً بين الاتحاد الأوروبي وأربع شركات رئيسية من أجل إزالة المحتوى. ويُلزم الاتفاق الأطراف بالتعاون مع المساهمين الموثوقين في هذه العملية وبتعزيز الرسائل المضادة المستقلة^(٥١). ومع أن تعزيز الرسائل المضادة قد يمثل أداة جذابة في مواجهة محتوى "التطرف" أو "الإرهاب"، فإن الضغط باتجاه اعتماد هذه النهج ينطوي على خطر تحويل المنابر الإلكترونية إلى وسائل لنقل الدعاية على نطاق يتجاوز تماماً الشواغل المشروعة المحددة^(٥٢).

باء- تنقيح المحتوى من جانب الشركات

امتثال الشركات للقوانين الوطنية

٢٢- تلتزم كل شركة مبدئياً بالامتثال للقوانين المحلية السارية في الأماكن التي تضطلع فيها بأعمالها. وعلى نحو ما أعربت عنه شركة فيسبوك: "إذا تبين لنا، بعد إجراء استعراض قانوني متأن، أن المحتوى غير قانوني بموجب القانون المحلي، نجعله محتوى غير متاح في البلد أو الإقليم

(٤٦) انظر التقرير المقدم من أستراليا.

(٤٧) انظر: 1: Southeast Asian Press Alliance.

(٤٨) تقرير مقدم من مؤسسة الحقوق الرقمية (Digital Rights Foundation).

(٤٩) تقرير مقدم من حملة - المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي.

(٥٠) انظر: 14: Association for Progressive Communications وحملة - المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي.

(٥١) "يقصد بمصطلح المساهمين الموثوقين... المركز الذي يُمنح إلى منظمات معينة كي تتمكن من الإبلاغ عن المحتوى غير القانوني من خلال نظام خاص أو قناة خاصة للإبلاغ لا يتوفران للمستخدمين العاديين". المفوضية الأوروبية، مدونة قواعد السلوك المتعلقة بمكافحة خطاب الكراهية غير المشروع على الإنترنت: النتائج الأولى عن التنفيذ (كانون الأول/ديسمبر ٢٠١٦).

(٥٢) أنشأت الشركات نفسها منتدى الإنترنت العالمي لمكافحة الإرهاب، في محاولة لوضع أدوات تكنولوجية على نطاق القطاع من أجل إزالة المحتوى الإرهابي من منابرها. انظر: Google، "Update on the Global Internet Forum to Counter Terrorism"، 4 December 2017.

المعني^(٥٣). وتذهب شركة تينسنت، التي تملك التطبيق الخاص بالأجهزة المحمولة للدردشة ووسائل التواصل الاجتماعي "وي تشات" (WeChat)، إلى أبعد من ذلك كثيراً، إذ تُلزم أي فرد يستخدم هذه المنصة داخل الصين، وجميع المواطنين الصينيين الذين يستخدمون المنصة "في أي مكان من العالم" بالامتثال للقيود المفروضة على المحتوى التي تعكس القوانين أو السياسات الصينية^(٥٤). وتتعاون عدة شركات أيضاً مع بعضها البعض ومع الهيئات التنظيمية من أجل إزالة صور الاعتداء الجنسي على الأطفال^(٥٥).

٢٣- ويمكن أن يكون الالتزام بالامتثال القانوني معقداً إذا كانت قوانين الدولة ذات الصلة غامضة وتخضع لتفسيرات مختلفة، أو تتعارض مع قانون حقوق الإنسان. فعلى سبيل المثال، في الحالات التي تفتقر فيها قوانين مكافحة "التطرف" إلى تعريف محدد للمصطلح الرئيسي الذي تتناوله، يصبح لدى السلطات الحكومية السلطة التقديرية لممارسة الضغط إزاء الشركات من أجل إزالة المحتوى لأسباب مشكوك فيها^(٥٦). وكثيراً ما تكون الشركات أيضاً تحت ضغوط للامتثال لقوانين الدول التي تجرم المحتوى باعتباره، على سبيل المثال، تجديفاً أو انتقاداً للدولة، أو قدراً في الموظفين العموميين أو محتوى كاذباً. وعلى النحو المبين أدناه، توفر المبادئ التوجيهية أدوات للتقليل إلى أدنى حد من أثر هذه القوانين على المستخدمين الأفراد. وقد وضعت مبادرة الشبكة العالمية، وهي مبادرة لأصحاب المصلحة المتعددين تساعد شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مواجهة التحديات في مجال حقوق الإنسان، توجيهات إضافية بشأن كيفية استخدام هذه الأدوات^(٥٧). وتتمثل إحدى أدوات تقليل الأثر في عنصر الشفافية، إذ يقدم الكثير من الشركات تقارير سنوية عن عدد الطلبات التي تلقتها من الحكومات وتفدها لكل دولة على حدة^(٥٨). بيد أن الشركات لا تكشف دائماً عن معلومات كافية بشأن كيفية استجابتها لطلبات الحكومات، كما أنها لا تبلغ بانتظام عن الطلبات المقدمة من الحكومات في إطار شروط الخدمة^(٥٩).

(٥٣) Facebook, Government requests: FAQs and policies؛ و Twitter rules و Google legal removal requests؛ انظر أيضاً: .

(٥٤) انظر: Tencent, Terms of Service: Introduction؛ و Tencent, Agreement on Software License and Service of Tencent Wenxin.

(٥٥) United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, *Fostering Freedom Online: The Role of Internet Intermediaries* (Paris, 2014), pp. 56–57.

(٥٦) انظر: Maria Kravchenko, "Inappropriate enforcement of anti-extremist legislation in Russia in 2016"، SOVA Center for Information and Analysis, 21 April 2017 speech, compelled conformity, and censorship creep", *Notre Dame Law Review*, vol. 93, No. 3 (2018), pp. 1035–1071.

(٥٧) انظر: Global Network Initiative, Principles on Freedom of Expression and Privacy, sect. 2. وتشمل شركات وسائل التواصل الاجتماعي المشاركة في المبادرة فيسبوك وغوغل ومايكروسوفت/لينكد إن وياهو/أوث.

(٥٨) انظر الفقرة ٣٩ أدناه. وبالإضافة إلى ذلك، تُعد شركات أوتوماتيك وغوغل ومايكروسوفت/بينغ وتويتر بين الشركات التي تنشر في قاعدة بيانات لومن بانتظام، وإن ليس بالضرورة بطريقة شاملة، الطلبات المقدمة من الحكومات لإزالة المحتوى أو الطلبات المتعلقة بالملكية الفكرية.

(٥٩) انظر: Ranking Digital Rights, 2017 Corporate Accountability Index, p. 28.

معايير التنقيح التي تعتمد عليها الشركات

٢٤- تفرض شركات الإنترنت على مستخدميها التقييد بشروط الخدمة وبـ "المعايير المشتركة للجماعة" التي تحكم أسلوب التعبير على منابرها^(٦٠). أما شروط الخدمة التي تعتمد عليها كل شركة، والتي يُطلب إلى المستخدمين قبولها مقابل استخدام المنبر، فهي تحدد الولايات القضائية لتسوية المنازعات وتحتفظ للشركة وحدها بالسلطة التقديرية إزاء إجراءات المحتوى والحسابات المفتوحة لديها^(٦١). والسياسات المتعلقة بمحتوى المنابر هي مجموعة فرعية من هذه الشروط، وتوضح القيود المفروضة على المحتوى الذي يجوز للمستخدمين التعبير عنه، والكيفية التي يجوز لهم بها القيام بذلك. وأغلب الشركات لا تسند صراحةً المعايير المتعلقة بالمحتوى إلى مجموعة قوانين معينة قد تحكم أسلوب التعبير، من قبيل القوانين الوطنية أو القانون الدولي لحقوق الإنسان. بيد أن محرك البحث الصيني العملاق "بايدو" يحظر المحتوى الذي "يتعارض مع المبادئ الأساسية المنصوص عليها في دستور" جمهورية الصين الشعبية^(٦٢).

٢٥- وعادةً، يستلزم وضع سياسات تنقيح المحتوى الاستعانة بمستشارين قانونيين، ومديرين للسياسات العامة، ومديرين للإنتاج، ومسؤولين تنفيذيين كبار. ويجوز للشركات أن تنشئ أفرقة معنية بـ "الثقة والأمان" من أجل معالجة البريد الإلكتروني الطفيلي والغش وإساءة الاستعمال، إضافةً إلى أفرقة معنية بمكافحة الإرهاب من أجل معالجة المحتوى الإرهابي^(٦٣). وقد وضع بعض الشركات آليات لالتماس المدخلات من مجموعات خارجية بشأن الجوانب المتخصصة لسياسات المحتوى^(٦٤). وأدت الزيادة الهائلة في حجم المحتوى الذي ينتجه المستخدمون إلى وضع قواعد تفصيلية ومتطورة باستمرار. وتختلف هذه القواعد وفقاً لمجموعة من العوامل، بدءاً من حجم الشركة، وإيراداتها ونموذج أعمالها، وصولاً إلى "علامة المنصة التجارية وسمعتها، ودرجة تحملها للمخاطر، ونوع المشاركة الذي تود جذبه من جانب المستخدمين"^(٦٥).

مجالات القلق بشأن معايير المحتوى

٢٦- القواعد الغامضة. تتسم أشكال الحظر التي تعتمد عليها الشركات بشأن التهديد بممارسة الإرهاب أو التشجيع على ممارسته^(٦٦)، أو الإعراب عن مواقف التأييد أو الثناء إزاء قادة منظمات

(٦٠) انظر: Jamila Venturini and others, *Terms of Service and Human Rights: An Analysis of Online*

Platform Contracts (Rio de Janeiro, Revan, 2016).

(٦١) شركة بايدو - اتفاق المستخدم: ("إننا] نزيل ونحذف أي محتوى في إطار هذه الخدمات بناءً على السلطة التقديرية لبايدو لأي سبب كان."); وشروط خدمة شركة تينسنت ("تحتفظ بحق حجب أو إزالة المحتوى الذي نتجونه لأي سبب كان، بما في ذلك إذا ارتأينا ذلك مناسباً أو وفقاً لما تقتضيه القوانين والقواعد الواجبة التطبيق"). وشروط خدمة تويتر ("يجوز لنا تعليق أو إغلاق حسابكم أو الكف عن تزويدكم بجميع الخدمات أو بجزء منها في أي وقت من الأوقات بسبب أو بدون سبب").

(٦٢) شروط خدمة بايدو، المادة ٣-١.

(٦٣) Monika Bickert, "Hard questions: how we counter terrorism", 15 June 2017.

(٦٤) انظر، على سبيل المثال، YouTube Trusted Flagger Program و Twitter Trust and Safety Council.

(٦٥) انظر أيضاً: Sarah Roberts, *Content Moderation* (University of California at Los Angeles, 2017).

التقرير المقدم من منظمة المادة ١٩، الصفحة ٢.

(٦٦) انظر: Twitter rules and policies (violent extremist groups).

خطرة^(٦٧) وإزاء المحتوى الذي يشجع على تنفيذ أعمال إرهابية أو يحرّض على العنف^(٦٨)، شأنها شأن التشريعات في مجال مكافحة الإرهاب، بغموض مفرط^(٦٩). كما أن سياسات الشركات إزاء مواقف الكراهية وممارسات المضايقة وإساءة المعاملة لا تبين بوضوح ما الذي يشكل جرماً. ويُعتبر حظر شركة تويتر لـ "السلوك الذي يثير مشاعر الخوف إزاء جماعة مشمولة بالحماية" والتمييز الذي تقيمه شركة فيسبوك بين "التهجمات المباشرة" على الخصائص المشمولة بالحماية و"المحتوى البغيض أو الهجومي" من الأسس غير الموضوعية والضعيفة لتقييد المحتوى^(٧٠).

٢٧- الكراهية والمضايقة وإساءة المعاملة. آثار الغموض الذي يكتنف السياسات المتعلقة بخطاب الكراهية والمضايقة شكواى بشأن إنفاذ السياسات على نحو متضارب يعاقب الأقليات ويعزز مركز الجماعات المهيمنة أو القوية. ويبلغ المستخدمون ومنظمات المجتمع المدني عن أعمال عنف وإساءة معاملة ضد النساء، بما في ذلك التهديدات الجسدية، والتعليقات التي تنم عن مشاعر الكره إزاء المرأة، ونشر صور حميمة مزيفة لأشخاص أو دون موافقة المعنيين وجمع معلومات شخصية وحساسة بشأنهم^(٧١)؛ والتهديد بالأذى ضد الفئات المحرومة من الحقوق من الناحية السياسية^(٧٢) والأقليات العرقية وطوائف الأقليات^(٧٣) والجماعات الإثنية التي تعاني من اضطهاد عنيف^(٧٤)؛ وإساءة المعاملة الموجهة ضد اللاجئين والمهاجرين وطالبي اللجوء^(٧٥). وفي الوقت نفسه، أفادت تقارير بأن المنابر الإلكترونية عملت على قمع أنشطة المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي وأحرار الهوية الجسانية^(٧٦)، وأنشطة الدعوة إلى مقاومة الحكومات القمعية^(٧٧)، والإبلاغ عن التطهير العرقي^(٧٨)، والانتقادات الموجهة إلى الظواهر العنصرية وهياكل السلطة^(٧٩).

- (٦٧) انظر: Facebook community standards (dangerous organizations).
- (٦٨) انظر: YouTube policies (violent or graphic content policies).
- (٦٩) انظر: A/HRC/31/65، الفقرة ٣٩.
- (٧٠) انظر: Facebook community standards (hate speech)؛ و Twitter rules and policies (hateful conduct policy).
- (٧١) انظر: Amnesty International, *Toxic Twitter: A Toxic Place for Women*؛ و Association for Progressive Communications submission, p. 2.
- (٧٢) انظر: Submissions by 7amleh and Association for Progressive Communications, p. 15.
- (٧٣) انظر: Ijeoma Oluo, "Facebook's complicity in the silencing of black women", Medium, 2 August 2017؛ و submissions by Center for Communications Governance, p. 5 and Association for Progressive Communications, pp. 11–12.
- (٧٤) بيان مقدم من المقررة الخاصة المعنية بحالة حقوق الإنسان في ميانمار، يانغي لي، إلى الدورة السابعة والثلاثين لمجلس حقوق الإنسان، ١٢ آذار/مارس ٢٠١٨.
- (٧٥) انظر: Association for Progressive Communications submission, p. 12.
- (٧٦) انظر: Electronic Frontier Foundation submission, p. 5.
- (٧٧) المرجع نفسه؛ والتقريرون المقدمان من رابطة الاتصالات التقدمية وحملة - المركز العربي لتطوير الإعلام الاجتماعي.
- (٧٨) انظر: Betsy Woodruff, "Facebook silences Rohingya reports of ethnic cleansing", The Daily Beast, 18 September 2017؛ و ARTICLE 19 submission, p. 9.
- (٧٩) انظر: Julia Angwin and Hannes Grasseger, "Facebook's secret censorship rules protect white men from hate speech but not black children", ProPublica, 28 June 2017.

٢٨- وينطوي نطاق وتعقيد مسألة التصدي لأشكال التعبير المتسمة بالكراهية على تحديات طويلة الأمد، وقد يؤدي إلى قيام الشركات بتقييد أشكال التعبير هذه حتى إذا لم تكن مرتبطة ارتباطاً واضحاً بنتائج سلبية (كارتباط أنشطة الدعوة المفعمة بالكراهية بالتحريض في إطار المادة ٢٠ من العهد الدولي الخاص بالحقوق المدنية والسياسية). لكن ينبغي للشركات أن توضح الأسس التي تستند إليها هذه القيود، وأن تبين ضرورة وتناسب أي إجراءات متخذة بشأن المحتوى (من قبيل عمليات إزالة المحتوى أو تعليق الحسابات المفتوحة). ومن شأن اعتماد أسلوب الشفافية على نحو ثابت ذي مغزى في إنفاذ السياسات المتعلقة بخطاب الكراهية، عن طريق الإبلاغ الشامل عن حالات محددة، أن يوفر أيضاً نظرة متعمقة لا توفرها أكثر الشروح تفصيلاً^(٨٠).

٢٩- السياق. تؤكد الشركات أهمية السياق عند تقييم إمكانية تطبيق القيود العامة^(٨١). ومع ذلك، فإن إيلاء الانتباه اللازم للسياق لم يمنع من إزالة صور العري ذات القيمة التاريخية أو الثقافية أو التعليمية^(٨٢)، والسرد التاريخي والوثائقي للنزاعات^(٨٣)، والأدلة على جرائم الحرب^(٨٤)، والخطابات المضادة الموجهة إلى الجماعات التي تحض على الكراهية^(٨٥)، أو المحاولات التي تطالب بوقف أو باستصلاح اللغة العنصرية أو المعادية للمثليين أو للأجانب^(٨٦). وثمة عوامل قد تعوق الدراسة المجدية للسياق، ومنها ضيق الوقت والموارد المحدودة المتاحة لمديري عمليات التنقيح، والاعتماد المفرط على التشغيل الآلي أو عدم فهم الفوارق الدقيقة على الصعيد اللغوي والثقافي فهماً كافياً^(٨٧). وحثت الشركات المستخدمين على استكمال المحتويات التي تثير خلافاً بتفاصيل سياقية، بيد أن جدوى وفعالية هذه التوجيهات لم تتضح بعد^(٨٨).

٣٠- متطلبات استخدام الأسماء الحقيقية. من أجل التصدي لأشكال الإيذاء على شبكة الإنترنت، وضع بعض الشركات شروطاً تشمل استخدام "الهوية الحقيقية"^(٨٩)، بينما تتعامل شركات أخرى مع مسائل الهوية بمزيد من المرونة^(٩٠). أما فعالية شرط استخدام الاسم الحقيقي باعتباره من الضمانات ضد الإيذاء على الإنترنت، فهو أمر مشكوك فيه^(٩١). وفي الواقع أن

(٨٠) انظر الفقرتين ٥٢ و ٦٢ أدناه.

(٨١) انظر: "Our approach to policy development and enforcement philosophy"، Twitter؛ و YouTube Richard Allan، "Hard questions: who should decide what is و policies (the importance of context) .hate speech in an online global community?"، Facebook Newsroom، 27 June 2017

(٨٢) انظر: Submissions by OBSERVACOM، p. 11 and ARTICLE 19، p. 6

(٨٣) انظر: WITNESS submission، pp. 6-7

(٨٤) المرجع نفسه.

(٨٥) انظر: Electronic Frontier Foundation submission، p. 5

(٨٦) انظر: Association for Progressive Communications submission، p. 14

(٨٧) انظر: Allan، "Hard questions"

(٨٨) انظر: Facebook community standards (hate speech)؛ و YouTube policies (the importance of context)

(٨٩) انظر: Facebook community standards (using your authentic identity). تجدر الإشارة إلى أن شركة فيسبوك تسمح الآن باستثناءات من سياسة استخدام الأسماء الحقيقية على أساس كل حالة على حدة، ولكن هذه الخطوة قوبلت بانتقادات باعتبارها غير كافية؛ وانظر: Access Now submission، p. 12. حتى أن شركة بايدو تطلب استخدام معلومات لتعريف الهوية الشخصية. انظر Baidu user agreement

(٩٠) انظر: "Help with username registration"، Twitter Help Center؛ و "Getting started on Instagram"، Instagram

(٩١) انظر: J. Nathan Matias، "The real name fallacy"، Coral Project، 3 January 2017

الإصرار التام على استخدام الأسماء الحقيقية أدى إلى كشف هوية واضعي المدونات الإلكترونية والناشطين الذين يستخدمون أسماء مستعارة لحماية أنفسهم، مما يعرضهم لخطر شديد^(٩٢). كما أدى هذا الإجراء إلى تجميد حسابات مستخدمين وناشطين من المثليات والمثليين ومزدوجي الميل الجنسي وأحرار الهوية الجنسية، وفناني أداء رجال يقدمون عروضاً بلباس امرأة، ومستخدمين يحملون أسماء غير إنكليزية أو غير مألوفة^(٩٣). وبما أن إخفاء الهوية على الإنترنت كثيراً ما يكون ضرورياً من أجل كفالة السلامة البدنية للفئات الضعيفة من المستخدمين، فإن مبادئ حقوق الإنسان تنادي تلقائياً بحماية التكتّم على الهوية، رهناً فقط بالقيود التي من شأنها أن تحمي هويتهم^(٩٤). وقد تشكل القواعد المتعلقة بانتحال الشخصية التي تصاغ ببراعة ودقة وتحد من قدرة المستخدمين على تصوير شخص آخر بطريقة مربكة أو خادعة وسيلة مناسبة أكثر لحماية هوية وحقوق وسمعة المستعملين الآخرين^(٩٥).

٣١- التضييق الإعلامي. يفرض التضييق الإعلامي والدعاية تحديات أمام الحصول على المعلومات وينال من ثقة الجمهور عموماً في وسائط الإعلام والمؤسسات الحكومية. وتواجه الشركات ضغطاً متزايداً من أجل التصدي للتضييق الإعلامي المنتشر عن طريق روابط إلكترونية موجهة إلى مقالات إخبارية أو مواقع شبكية زائفة لأطراف ثالثة، أو إلى حسابات مزورة، أو إلى إعلانات خادعة، بالإضافة إلى التلاعب بتصنيفات البحث^(٩٦). ومع ذلك، ولما كان اتخاذ إجراءات مباشرة من قبيل حجب موقع شبكي أو إزالة محتويات محددة يهدد بالتدخل على نحو خطير في حرية التعبير، ينبغي للشركات أن تصوغ بعناية أي سياسات تتناول التضييق الإعلامي^(٩٧). وقد اعتمدت الشركات مجموعة متنوعة من الاستجابات، بما في ذلك إقامة ترتيبات مع أطراف ثالثة للتدقيق في الوقائع، وتعزيز إنفاذ السياسات العامة للإعلان، وتحسين رصد الحسابات المشبوهة، وإحداث تغييرات في تنظيم المحتوى وفي خوارزميات تصنيف البحث، وتدريب المستخدمين على التعرف على المعلومات الكاذبة^(٩٨). ومن شأن بعض التدابير، وبخاصة التدابير التي تعزز القيود المفروضة على محتوى الأنباء، أن تهدد مصادر الأنباء المستقلة والبديلة أو المحتوى المتهم^(٩٩). وقد اتخذت السلطات الحكومية مواقف قد تعكس التوقعات المبالغ فيها بشأن قدرة التكنولوجيا لوحدها على حل هذه المشاكل^(١٠٠).

(٩٢) انظر: Access Now submission, p. 11.

(٩٣) انظر: Dia Kayyali, "Facebook's name policy strikes again, this time at Native Americans", Electronic Frontier Foundation, 13 February 2015.

(٩٤) انظر: A/HRC/29/32، الفقرة ٩.

(٩٥) انظر: Twitter rules and policies (impersonation policy).

(٩٦) المرجع نفسه؛ وانظر: Allen Babajanian and Christine Wendel, "#FakeNews: innocuous or intolerable?", Wilton Park report 1542, April 2017.

(٩٧) انظر: Joint Declaration 2017.

(٩٨) انظر: Submissions by Association for Progressive Communications, pp. 4-6 and ARTICLE 19, p. 4.

(٩٩) انظر: Association for Progressive Communications submission, p. 5.

(١٠٠) انظر: communication No. OL ITA 1/2018. Cf. European Commission, *A Multi-Dimensional Approach to Disinformation: Final Report of the Independent High-level Group on Fake News and Disinformation* (Luxembourg, 2018).

الإجراءات والأدوات التي تستخدمها الشركات في عمليات التنقيح

٣٢- الإشارة الآلية إلى المحتوى الذي يحتاج إلى تنقيح وإزالته وغربلته قبل النشر. كان الحجم الهائل للمحتوى الذي ينتجه المستخدمون وراء قيام الشركات الكبرى بوضع أدوات آلية للتنقيح. ويُستخدم التشغيل الآلي في المقام الأول للإشارة إلى المحتويات التي تحتاج إلى من يستعرضها، وأحياناً إلى من يزيلها. وأثارت الأدوات الآلية المصممة لعمليات مسح القطع الموسيقية وتسجيلات الفيديو تجنباً لانتهاك حقوق التأليف والنشر عند نقطة التحميل شواغل بشأن فرض رقابة مفرطة. كما أن الدعوات إلى توسيع نطاق غربلة المحتوى عند التحميل لكي يشمل مجال الإرهاب وغيره من مجالات المحتوى هي دعوات تحدد بإنشاء نظم شاملة وغير متكافئة من الرقابة السابقة للنشر^(١٠١).

٣٣- وقد يوفر التشغيل الآلي قيمة معينة للشركات من أجل تقييم حجم هائل من المحتوى الذي ينتجه المستخدمون، بأدوات تتراوح بين غربلة الرسائل الإلكترونية بتحديد مفردات دالة، وكشف البريد الإلكتروني الطفيلي، والخوارزميات القائمة على مطابقة دالة التجزئة، ومعالجة اللغات الطبيعية^(١٠٢). وتُستخدم مطابقة دالة التجزئة على نطاق واسع للتعرف على صور الاعتداء الجنسي على الأطفال، بيد أن تطبيقها على محتوى "التطرف"، الذي يتطلب عادةً إجراء تقييم للسياق، يصعب إنجازه دون تحديد قواعد واضحة تتعلق بـ "التطرف" أو دون تقييم بشري^(١٠٣). وينطبق الأمر نفسه على معالجة اللغات الطبيعية^(١٠٤).

٣٤- مشاركة المستخدمين والمساهمين الموثوقين في عملية تنقيح المحتوى. توفر مشاركة المستخدمين في عملية تنقيح المحتوى القدرة للأفراد على تسجيل الشكاوى المتعلقة بالمحتوى غير الملائم لدى منقحي المحتوى. وعادةً، لا يتيح مجرد الإشارة إلى ذلك المحتوى إجراء مناقشة دقيقة بشأن الحدود التي يكون من الملائم اعتمادها (من قبيل الأسباب التي قد تدعو إلى اعتبار ذلك المحتوى هجوماً، وتفضيل تركه مع ذلك، كما هو، بعد أخذ جميع العوامل في الحسبان^(١٠٥)). وجرى "التلاعب" أيضاً بتلك الإشارات من أجل زيادة الضغط على المنابر لإزالة المحتوى الداعم للأقليات الجنسية والمسلمين^(١٠٦). وقد وضع العديد من الشركات قوائم متخصصة بأسماء المساهمين "الموثوقين" في هذه العملية، الذين يكونون عادةً من الخبراء والمستخدمين ذوي التأثير

(١٠١) أُفيد بأن المملكة المتحدة لبريطانيا العظمى وآيرلندا الشمالية وضعت أداة لكشف المحتوى الإرهابي تلقائياً وإزالته عند نقطة التحميل. انظر: "New technology revealed to help fight terrorist content online", Home Office, 13 February 2018.

(١٠٢) انظر: Center for Democracy and Technology, *Mixed Messages? The Limits of Automated Media Content Analysis* (November 2017), p. 9.

(١٠٣) انظر: Open Technology Institute submission, p. 2.

(١٠٤) انظر: Center for Democracy and Technology, *Mixed Messages?*, p. 4.

(١٠٥) لمزيد من التفاصيل بشأن إشارات المستخدمين إلى المحتوى الذي يحتاج إلى تنقيح، انظر: Kate Crawford and Tarleton Gillespie, "What is a flag for? Social media reporting tools and the vocabulary of complaint", *New Media and Society*, vol. 18, No. 3 (March 2016), pp. 410-428.

(١٠٦) المرجع نفسه، الصفحة ٤٢١.

العالي، أو، حسبما أفادت به تقارير، جهات حكومية في بعض الأحيان^(١٠٧). والمعلومات المتاحة ضئيلة أو معدومة لتوضيح آلية اختيار المساهمين المتخصصين في هذه العملية، أو لتوضيح تفسيراتهم المتعلقة بالمعايير القانونية أو بالمعايير التي تعتمدها الجماعة بعينها، أو تأثيرهم على قرارات الشركات.

٣٥- التقييم البشري. يُستكمل التشغيل الآلي في كثير من الأحيان باستعراض بشري. وقد بدأت أكبر شركات وسائل التواصل الاجتماعي بإنشاء أفرقة كبيرة مؤلفة من منقحي المحتوى لاستعراض المحتويات المشار إليها باعتبارها بحاجة إلى تدخل^(١٠٨). ويجوز إحالة ذلك المحتوى إلى منقحي المحتوى، الذين يؤذن لهم عادةً باتخاذ قرار بشأن ملاءمة المحتوى لإزالته أو السماح به، وكثيراً ما يكون ذلك في غضون دقائق معدودة. وفي الحالات التي يكون فيها من الصعب تحديد ما إذا كانت محتويات معينة ملائمة أم لا، يجوز للمنقحين رفع درجة الاستعراض إلى مستوى الأفرقة المعنية بالمحتوى في مقر الشركة. ويتخذ مسؤولو الشركة، بدورهم، قرارات بشأن عمليات الإزالة، ويكون ذلك عادةً عن طريق أفرقة السياسة العامة أو أفرقة "الثقة والأمان" بمشاركة المستشار القانوني العام. ولا يزال إفصاح الشركات عن المناقشات المتعلقة بإزالة المحتوى محدوداً، سواء بصورة إجمالية أو في حالات محددة^(١٠٩).

٣٦- الإجراءات المتخذة بشأن الحسابات المفتوحة أو بشأن المحتوى. قد تتخذ الشركات مجموعة من الإجراءات نتيجة لوجود محتويات غير ملائمة. وقد تعتمد على إزالة المحتوى وفقاً لاختصاصات قضائية، أو مجموعة من الاختصاصات، أو على نطاق منبر بأكمله أو مجموعة من المنابر. وقد تفرض الالتزام بقيود متعلقة بالسن للاطلاع على المحتوى، وتعتمد الإنذارات أو إبطال الرسوم النقدية على المحتوى^(١١٠). ويمكن أن تؤدي الانتهاكات المتعلقة بالمحتوى إلى تعليق الحساب مؤقتاً، كما أن تكرار المخالفات قد يؤدي إلى تعطيل الحساب. وفي حالات قليلة جداً خارج نطاق إنفاذ حقوق التأليف والنشر، تتيح الشركات إجراءات "الطعن في الإشعار"، التي تسمح للمستخدمين الذين ينشرون محتويات بالطعن في عمليات إزالة تلك المحتويات.

٣٧- الإشعار. يُذكر من الشكاوى الشائعة أن المستخدمين الذين ينشرون محتوى موضوع إبلاغ، أو الأشخاص المشتكين من إساءة المعاملة، قد لا يتلقون أي إشعار بإزالة المحتوى أو غير ذلك من الإجراءات^(١١١). وحتى عندما تُصدر الشركات إشعارات، فإنها لا تشير عادةً إلا إلى الإجراءات المتخذة والأسباب العامة التي تقف وراءها. وقد حاولت شركة واحدة على الأقل توفير قدر أكبر من المعلومات في هذا الصدد ضمن إشعاراتها، ولكنه من غير الواضح

(١٠٧) انظر: YouTube Help, YouTube Trusted Flagger Program؛ و YouTube Help, "Get involved with YouTube contributors".

(١٠٨) انظر: Sarah Roberts, "Commercial content moderation: digital laborers' dirty work", *Media Studies Publications*, paper 12 (2016).

(١٠٩) انظر: Wikipedia: BOLD, revert, discuss cycle. ويشجع المنقحون لدى شركة ريديت على توفير "شروح وتبنيها وروابط موجهة إلى المستخدمين الجدد والمستخدمين الذين يحتاجون إلى توضيحات" (انظر: Reddit Moddiquette).

(١١٠) انظر: YouTube Help, "Creator influence و YouTube policies (nudity and sexual content policies) on YouTube".

(١١١) انظر: Submissions by ARTICLE 19, p. 7 and Association for Progressive Communications, p. 16.

ما إذا كانت التفاصيل الإضافية المتاحة ضمن مجموعة الإشعارات تشكل تفسيراً كافياً في جميع الحالات^(١١٢). ويجب أن يتم إصدار الإشعارات بكل شفافية: فمن شأن توخي شفافية عالية على المستوى التنفيذي من أجل تحسين توعية المستخدمين بنهج المنابر إزاء عمليات إزالة المحتوى أن يخفف من الضغط المتعلق بالإشعارات في كل حالة على حدة، بينما يؤدي ضعف مستوى الشفافية بوجه عام إلى زيادة عدم قدرة المستخدمين على فهم عمليات الإزالة في كل حالة على حدة في غياب الإشعارات المعدة للحالات بعينها.

٣٨- إجراءات الاستئناف وسبل الانتصاف. تتيح المنابر تقديم طلبات الاستئناف بشأن مجموعة من الإجراءات، بدءاً من عملية إزالة ملف تعريف المستخدم أو صفحات من المحتوى الذي أنتجه، وصولاً إلى إزالة رسائل أو صور أو تسجيلات فيديو محددة^(١١٣). وعلى الرغم من توافر إمكانية الاستئناف، تبدو سبل الانتصاف المتاحة للمستخدمين محدودة أو في غير محلها وكأنها غير متوافرة، وهي تفتقر للشفافية على أي حال بالنسبة إلى معظم المستخدمين وحتى بالنسبة إلى خبراء المجتمع المدني. وقد يكون ردّ المحتوى إلى وضعه السابق، على سبيل المثال، بمثابة استجابة غير كافية إذا تسببت عملية الإزالة في إلحاق ضرر محدد، من قبيل تشويه سمعة الشخص الذي نشر رسائل أو إحداث ضرر مادي أو معنوي أو مالي بحقه. ويمكن أيضاً أن يُنتج تعليق الحساب أو إزالة المحتوى خلال احتجاجات أو مناقشات عامة أثراً كبيراً على الحقوق السياسية، في ظل انعدام سبل الانتصاف لدى الشركة المعنية.

الشفافية

٣٩- وضعت الشركات تقارير متعلقة بالشفافية تتضمن بيانات مجمعة عن طلبات الحكومات بإزالة المحتوى وبالوصول على بيانات المستخدمين. وتبيّن هذه التقارير أنواع الضغوط التي تواجه الشركات. وتحدد التقارير المتعلقة بالشفافية، لكل بلد على حدة، عدد طلبات الإزالة القانونية^(١١٤)، وعدد الطلبات التي أُخذت بشأنها بعض الإجراءات أو التي فُرضت قيود على إثر تقديمها^(١١٥). وتتضمن التقارير أيضاً، على نحو متزايد، توصيفات وأمثلة على أسس قانونية مختارة^(١١٦).

٤٠- لكن على نحو ما يخلص إليه الاستعراض الرئيسي للشفافية القائمة على شبكة الإنترنت، فإن الشركات "تفصح عن أقل قدر ممكن من المعلومات بشأن الطريقة التي تتم بها صياغة وتنفيذ القواعد والآليات الخاصة بالتنظيم الذاتي والتنظيم المشترك"^(١١٧). وعلى وجه الخصوص، لا يزال مستوى الإفصاح عن المعلومات فيما يتعلق بالإجراءات المتخذة عملاً

(١١٢) انظر: <https://twitter.com/TwitterSafety/status/971882517698510848/>.

(١١٣) انظر: Electronic Frontier Foundation and Visualizing Impact, "How to appeal", onlinecensorship.org. ولا تسمح شركتا فيسبوك وإنستغرام إلا باستئناف قرارات تعليق الحسابات. انظر: Github submission, p. 6.

(١١٤) انظر: Twitter Transparency Report: Removal Requests (January–June 2017)؛ و Google Transparency Report: Government Requests to Remove Content; 2016 Reddit Inc., Transparency Report. ولا توفر شركة فيسبوك العدد الإجمالي للطلبات الواردة من كل بلد على حدة.

(١١٥) انظر، مثلاً، Facebook Transparency Report (France) (January–June 2017)؛ و Google Transparency Report: Government Requests to Remove Content (India)؛ و Twitter Transparency Report (Turkey).

(١١٦) المرجع نفسه.

(١١٧) انظر: Ranking Digital Rights submission, p. 4. Original italics.

بطلبات إزالة المحتوى المقدمة من جهات خاصة في إطار شروط الخدمة "منخفضاً للغاية" (١١٨). وتُصاغ معايير المحتوى بعبارات عامة، وتترك مجالاً لممارسة السلطة التقديرية للمنابر، وهو ما لا يتيح للشركات توضيحات كافية بشأنه. وأدى التدقيق الذي تقوم به وسائط الإعلام والجمهور على حد سواء إلى قيام الشركات بتكملة السياسات العامة بإضافة مدونات تفسيرية إليها (١١٩) وأمثلة افتراضية محدودة (١٢٠)، ولكن هذه المحاولات لا ترقى إلى مستوى توضيح التفاوت القائم في كيفية وضع وتطبيق القواعد الداخلية (١٢١). ولئن كانت شروط الخدمة متوفرة في العادة باللغات المحلية، فإن التقارير المتعلقة بالشفافية، والمدونات التي تنشرها الشركات والمحتويات ذات الصلة، توفر توضيحات أقل إلى المستخدمين غير الناطقين باللغة الإنكليزية. وبناء على ذلك، فإن السلطات العامة ومنظمات المجتمع المدني والمستخدمين كثيراً ما يعربون عن عدم رضاهم إزاء عدم إمكانية التنبؤ بالإجراءات ذات الصلة بشروط الخدمة (١٢٢). وكان عدم كفاية المشاركة، إلى جانب تزايد الانتقادات العلنية، وراء اضطراب الشركات إلى الإبقاء على حالة مستمرة لتقييم القواعد وتنقيحها والدفاع عنها.

رابعاً - مبادئ حقوق الإنسان التي تسترشد بها الشركات لتنقيح المحتوى

٤١ - أعرب مؤسس شركة فيسبوك مؤخراً عن أمله في اتباع عملية تتيح للشركة "أن تعكس بصورة أدق قيم جماعة فيسبوك في أماكن مختلفة" (١٢٣). وهذه العملية، بالإضافة إلى المعايير ذات الصلة، منصوص عليها في قانون حقوق الإنسان. أما القواعد المستمدة من القطاع الخاص، التي تختلف حسب نموذج الأعمال المتبع في كل شركة من الشركات وتبعاً للتأكدات الغامضة التي تصدر حسب مصالح كل جماعة، فقد أوجدت بيئات غير مستقرة، غير مأمونة، ولا يمكن التنبؤ بها بالنسبة إلى المستخدمين، وأدت أيضاً إلى تكثيف التدقيق الحكومي. والقوانين الوطنية ليست ملائمة للشركات التي تسعى إلى اعتماد قواعد موحدة لقاعدة مستخدميها المتنوعة على الصعيدين الجغرافي والثقافي. غير أن معايير حقوق الإنسان، إذا ما نُفذت بطريقة شفافة ومتسقة في موازاة الإسهامات المجدية المقدمة من المستخدمين والمجتمع المدني، توفر إطاراً لكفالة مساءلة الدول والشركات على السواء من جانب المستخدمين عبر الحدود الوطنية.

٤٢ - ويتيح إطار حقوق الإنسان توفير ردود معيارية قوية على القيود التي تفرضها الدول دون مبرر، بشرط أن تتقيد الشركات بقواعد مماثلة. وتوفر المبادئ التوجيهية ومجموعة "القوانين غير الملزمة" المرفقة بها إرشادات بشأن الكيفية التي ينبغي بها للشركات أن تمنع أو تخفف المطالب

(١١٨) انظر المرجع نفسه، الصفحة ١٠.

(١١٩) انظر: Elliot Schrage, "Introducing hard questions", Facebook Newsroom, 15 June 2017؛ و Twitter Safety, "Enforcing new rules to reduce hateful conduct and abusive behavior", 18 December 2017.

(١٢٠) انظر، مثلاً، YouTube policies (violent or graphic content policies).

(١٢١) انظر: Angwin and Grasseger, "Facebook's secret censorship rules".

(١٢٢) انظر: Submissions by Ranking Digital Rights, p. 10; OBSERVACOM p. 10; Association for Progressive Communications, p. 17; International Federation of Library Associations and Institutions, pp. 4-5, Access Now, p. 17; and EDRi, p. 5.

(١٢٣) انظر: Kara Swisher and Kurt Wagner, "Here's the transcript of Recode's interview with Facebook CEO Mark Zuckerberg about the Cambridge Analytica controversy and more", Recode, 22 March 2018.

الحكومية بشأن إزالة المحتويات على نحو مفرط. وهي تنص أيضاً على مبادئ العناية الواجبة، والشفافية، والمساءلة، والانتصاف التي تحد من تدخل المنابر الإلكترونية في حقوق الإنسان عن طريق تطوير المنتجات ووضع السياسات. وبذلك تصبح الشركات الملتزمة بتنفيذ معايير حقوق الإنسان في جميع مراحل عملياتها، وليس فقط عندما يتوافق ذلك مع مصالحها، في وضع مأمون أكثر عند سعيها إلى إخضاع الدول للمساءلة وفقاً للمعايير نفسها. وعلاوة على ذلك، عندما توائم الشركات شروط الخدمة الخاصة بها على نحو أوثق مع أحكام قانون حقوق الإنسان، ستواجه الدول صعوبة أكبر في استغلال تلك الشروط لفرض رقابة على المحتوى.

٤٣- وتمكّن مبادئ حقوق الإنسان الشركات أيضاً من تهيئة بيئة شاملة للجميع توفّق بين الاحتياجات والمصالح المتنوعة لمستخدميها، كما تنشئ معايير سلوك أساسية متسقة يمكن التنبؤ بها. وفي خضم النقاش المتزايد بشأن ما إذا كانت الشركات تمارس مجموعة مركبة من وظائف الوساطة والتحرير، يجسد قانون حقوق الإنسان وعداً إلى المستخدمين بأن بإمكانهم الاعتماد على القواعد الأساسية لحماية أشكال التعبير الخاصة بهم بالإضافة إلى ما قد يتيح القانون الوطني^(١٢٤). ومع ذلك، فإن قانون حقوق الإنسان ليس من القوانين الجازمة التي يتعذر تغييرها بمعنى أنه لا يتطلب أن تتيح الشركات أشكال التعبير التي من شأنها تقويض حقوق الآخرين أو قدرة الدول على حماية المصالح المشروعة للأمن الوطني أو النظام العام. وفي مواجهة مجموعة من المشاكل التي قد يكون لها أثر أوضح في الفضاء الرقمي مما قد يكون لها خارجها، من قبيل المضايقة التي تستهدف النساء أو المثليين بدافع الكره وبهدف إسكات النساء والأقليات الجنسية، أو التحريض على العنف بجميع أنواعه، فإن قانون حقوق الإنسان لا يجرم الشركات من الأدوات اللازمة. بل على العكس من ذلك، يوفر الإطار المعترف به عالمياً لتصميم تلك الأدوات ووضع مفردات موحدة لشرح طبيعتها والغرض منها وتطبيقها لفائدة المستخدمين والدول على السواء.

ألف- المعايير الموضوعية من أجل تنقيح المحتوى

٤٤- يتيح العصر الرقمي النشر السريع للمعلومات والوصول إلى عدد هائل من الناس، لكنه يفتقر إلى الصفة المميّزة التي يمنحها السياق الإنساني. ووفقاً للمبادئ التوجيهية، يجوز للشركات أن تراعي حجم المنابر التي تتيحها وهيكلها ووظائفها المميزة عند تقييم ضرورة وتناسب القيود على المحتوى.

٤٥- كفالة حقوق الإنسان تلقائياً. ينبغي عدم إخضاع شروط الخدمة للسلطة التقديرية التي تلبّي احتياجات إجمالية وأغراض "الجماعة". وينبغي للشركات، عوضاً عن ذلك، أن تعلن عن التزامات رفيعة مستوى في مجال السياسة العامة من أجل الحفاظ على منابر للمستخدمين يعربون فيها عن آرائهم، ويعبّرون عن أنفسهم بحرية، ويحصلون على المعلومات أيّاً كان نوعها بما يتفق مع أحكام قانون حقوق الإنسان^(١٢٥). وهذه الالتزامات ينبغي أن تحكم نهج الشركات إزاء تنقيح

(١٢٤) انظر: 3: Global Partners Digital submission، والمبادئ التوجيهية، المبدأ ١١.

(١٢٥) انظر: المبادئ التوجيهية، المبدأ ١٦.

المستوى والتعامل مع المشاكل المعقدة من قبيل الدعاية الحاسوبية^(١٢٦)، وجمع بيانات المستخدمين والتعامل معها. وينبغي للشركات أيضاً أن تدرج مباشرةً في شروط خدمتها وضمن "معايير الجماعة" المبادئ ذات الصلة من قانون حقوق الإنسان لكفالة أن تسترشد الإجراءات المتعلقة بالمحتوى بمعايير الضرورة والقانونية والمشروعية ذاتها التي تحكم تنظيم الدول لأشكال التعبير^(١٢٧).

٤٦ - "القانونية". تفتقر قواعد الشركات عادةً إلى الوضوح والدقة لتمكين المستخدمين من التنبؤ بقدر معقول من اليقين بالمحتوى الذي يضعهم في خانة الخطأ. ويتجلى ذلك بوجه خاص في سياق "التطرف" وخطاب الكراهية، وهما من المجالات التي يمكن أن تؤدي فيها القيود المفروضة بسهولة إلى الإفراط في عمليات إزالة المحتوى في غياب تقييم بشري دقيق للسياق. ويُذكر من العوامل التي تزيد من صعوبة فهم الجمهور للقواعد الخاصة بالسياق الاستثنائي العام، المعروف بـ "القيمة الإخبارية"^(١٢٨). ولئن كان الاعتراف بالمصلحة العامة موضع ترحيب، فإنه ينبغي للشركات أيضاً أن توضح ما هي العوامل التي يجري تقييمها عند تحديد المصلحة العامة والعوامل الأخرى غير المصلحة العامة التي يُسترشد بها في تقدير القيمة الإخبارية. وينبغي للشركات أن تستكمل جهودها لشرح قواعدها على نحو أكثر تفصيلاً مع توفير بيانات إجمالية تبين الاتجاهات السائدة في إنفاذ القواعد، وتوفر أمثلة على حالات فعلية أو حالات افتراضية مفصلة وشاملة توضح الفوارق الدقيقة في تفسير وتطبيق قواعد محددة.

٤٧ - *الضرورة والتناسب*. ينبغي للشركات ألا تكتفي بتقديم المزيد من التفاصيل في وصف القواعد التي تثير خلافاً والقواعد المحددة السياق، إنما أن تفصح أيضاً عن البيانات والأمثلة التي تسهم في بلورة نظرة متعمقة إزاء العوامل المشمولة بتقييمها عند تحديد انتهاك ما، ودرجة خطورته، والإجراءات المتخذة بشأنه. وفي سياق خطاب الكراهية، فإن شرح الكيفية التي يمكن بها تسوية قضايا محددة قد يساعد المستخدمين على التوصل إلى فهم أفضل بشأن السبل التي تعتمد عليها الشركات للتمييز بين حالات صعبة تتراوح من المحتوى الهجومي إلى التحريض على الكراهية، أو الكيفية التي يتم بها تقييم اعتبارات من قبيل نية المتكلم أو احتمال نشوب العنف في السياق المتاح على شبكة الإنترنت. كما تسهم البيانات المفصلة بدقة بشأن الإجراءات المتخذة في إرساء أسس لتقييم تكييف الشركات للقيود المفروضة تكييفاً دقيقاً. وينبغي لها أن توضح أيضاً الظروف التي تطبق فيها قيوداً أقل تدخلاً (مثل الإنذارات، والقيود المفروضة على السن، وإبطال الرسوم النقدية).

٤٨ - *عدم التمييز*. يتطلب توفير ضمانات فعالة بشأن عدم التمييز أن تتجاوز الشركات التهجُّج الشكلية التي تتعامل مع جميع الخصائص المشمولة بالحماية على أنها عرضة على قدم المساواة لإساءة المعاملة والمضايقة وغير ذلك من أشكال الرقابة^(١٢٩). وفي الواقع، تبدو هذه التهجُّج غير متسقة مع تأكيدها على أهمية السياق. وبدلاً من ذلك، ينبغي للشركات عند وضع

(١٢٦) انظر: Samuel Wooley and Philip Howard, *Computational Propaganda Worldwide: Executive Summary* (Computational Propaganda Research Project working paper No. 2017.11 (Oxford, 2017).

(١٢٧) انظر: Global Partners Digital submission, pp. 10–13.

(١٢٨) انظر: Joel Kaplan, "Input from community and partners on our community standards", Facebook Newsroom, 21 October 2016 و Twitter rules and policies.

(١٢٩) انظر، على سبيل المثال، الاتفاقية الدولية للقضاء على التمييز العنصري بكافة أشكاله، المادتين ١(٤) و ٢(٢).

أو تعديل سياساتها أو منتجاتها، أن تسعى على نحو دؤوب إلى تحديد ومراعاة شواغل المجتمعات المحلية المعرضة على مر التاريخ لممارسات الرقابة والتمييز.

باء- الإجراءات المتاحة للشركات من أجل تنقيح المحتوى والأنشطة ذات الصلة

الردود على الطلبات المقدمة من الحكومات

٤٩- على نحو ما يتبين من تقارير الشركات بشأن الشفافية، تخضع الشركات لضغوط من الحكومات من أجل إزالة المحتوى، وتعليق الحسابات المفتوحة، وتحديد المعلومات المتعلقة بالحسابات والإفصاح عنها. وحيثما يتطلب القانون المحلي ذلك، قد يبدو أن لا خيار أمام الشركات سوى الامتثال. بيد أنه يجوز للشركات أن تستحدث أدوات لمنع أو تخفيف المخاطر المتعلقة بحقوق الإنسان الناجمة عن القوانين الوطنية أو المطالب المتعارضة مع المعايير الدولية.

٥٠- المنع والتخفيف. كثيراً ما تدّعي الشركات أنها تتعامل تعاملًا جدياً مع حقوق الإنسان. ولكن لا يكفي لها أن تأخذ على عاتقها تلك الالتزامات على الصعيد الداخلي وأن توفر تلميحات للجمهور، عند الاقتضاء، لدى نشوء خلافات. وينبغي للشركات أن تقوم أيضاً، على أعلى مستويات القيادة، باعتماد سياسات محددة قبل الإفصاح عنها علناً، باعتبارها "سياسات تسترشد بها جميع وحدات الأعمال، بما في ذلك الفروع المحلية، لحل أي غموض قانوني من أجل احترام حرية التعبير والخصوصية وحقوق الإنسان الأخرى". وينبغي للسياسات والإجراءات التي تفسّر وتنفذ طلبات الحكومات للحد من القيود و"كفالة أقل قدر من القيود على المحتوى" أن تنبثق عن هذه الالتزامات^(١٣٠). وينبغي أن تكفل الشركات ورود الطلبات كتابياً، وأن يتم فيها ذكر أسس قانونية محددة وصحيحة لفرض القيود، وأن تكون صادرة عن سلطة حكومية شرعية على النحو المناسب^(١٣١).

٥١- وعند مواجهة طلبات تثير إشكالات، ينبغي للشركات أن تسعى إلى توضيحها أو تعديلها؛ وأن تلتزم المساعدة من منظمات المجتمع المدني، والشركات النظيرة، والسلطات الحكومية ذات الصلة، والهيئات الدولية والإقليمية، والجهات المعنية الأخرى؛ وأن تستكشف جميع الخيارات القانونية للاعتراض عليها^(١٣٢). وعندما تتلقى الشركات طلبات من الدول في إطار شروط الخدمة أو من خلال وسائل أخرى خارجة عن نطاق القانون، ينبغي لها أن تحيل هذه الطلبات باتباع إجراءات الامتثال القانوني وأن تقيم شرعية تلك الطلبات بمقتضى الأحكام ذات الصلة من القوانين المحلية ومعايير حقوق الإنسان.

٥٢- الشفافية. في مواجهة الرقابة وما يرتبط بها من مخاطر على حقوق الإنسان، لا يمكن للمستخدمين أن يتخذوا قرارات مستنيرة بشأن إمكانية وكيفية المشاركة في وسائل التواصل الاجتماعي إلا إذا كانت التفاعلات بين الشركات والدول شفافة فعلاً. وينبغي وضع أفضل الممارسات بشأن كيفية توفير تلك الشفافية. وينبغي أيضاً أن تُستكمل تقارير الشركات عن الطلبات المقدمة من الدول ببيانات مفصلة تفصيلاً دقيقاً بشأن أنواع الطلبات الواردة (التشهير،

(١٣٠) انظر: A/HRC/35/22، الفقرتين ٦٦ و٦٧.

(١٣١) انظر: Submissions by Global Network Initiative, pp. 3-4 and GitHub, pp. 3-5.

(١٣٢) انظر: A/HRC/35/22، الفقرة ٦٨.

أو خطاب الكراهية، أو المحتوى المتصل بالإرهاب، على سبيل المثال) والإجراءات المتخذة (إزالة المحتوى جزئياً أو كلياً، وإزالة المحتوى على الصعيد القطري أو العالمي، وتعليق الحسابات المفتوحة، وإزالة المحتوى بموجب شروط الخدمة، على سبيل المثال). وينبغي للشركات أيضاً تقديم أمثلة محددة كلما تسنى الأمر^(١٣٣). ويتعين أيضاً أن تشمل التقارير المتعلقة بالشفافية الطلبات المقدمة من الحكومات بموجب شروط الخدمة الخاصة بالشركة^(١٣٤)، وأن تتضمن وصفاً لمبادرات القطاعين العام والخاص بشأن تقييد المحتوى، من قبيل مدونة قواعد السلوك الخاصة بالاتحاد الأوروبي المتعلقة بمكافحة خطاب الكراهية غير المشروع على الإنترنت، والمبادرات الحكومية من قبيل وحدات إحالة محتويات الإنترنت، والتفاهات على الصعيد الثنائي، مثل تلك التي أُبلغ عنها بين شركة يوتيوب وباكستان وشركة فيسبوك وإسرائيل. وينبغي للشركات أن تحفظ سجلات الطلبات المقدمة في إطار هذه المبادرات والاتصالات بين الشركة ومقدم الطلب، وأن تستكشف إمكانية وضع ترتيبات لتقديم نسخ من تلك الطلبات إلى طرف ثالث وديع.

وضع القواعد وتطوير المنتجات

٥٣ - *بدل العناية الواجبة*. على الرغم من أن العديد من الشركات تلتزم ببذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان عند تقييم ردودها على القيود التي تفرضها الدول، فمن غير الواضح ما إذا كانت تنفذ ضمانات مماثلة لمنع أو تخفيف المخاطر على حرية التعبير التي يشكلها وضع وإنفاذ السياسات الخاصة بها^(١٣٥). وينبغي للشركات أن تضع معايير واضحة ومحددة من أجل تحديد الأنشطة التي تؤدي إلى إجراء هذه التقييمات. وبالإضافة إلى عمليات مراجعة سياسات وإجراءات تقييد المحتوى، ينبغي إجراء عمليات تقييم بشأن تنظيم المحتوى الذي ينتجه المستخدمون وغير ذلك من أشكال إيصال المحتوى، وإدخال سمات أو خدمات جديدة وإدخال تعديلات على السمات والخدمات القائمة، وتطوير تكنولوجيات التشغيل الآلي وقرارات دخول الأسواق، من قبيل الترتيبات لتوفير صيغ من المنابر الإلكترونية خاصة ببلدان محددة^(١٣٦). وتشير التقارير السابقة أيضاً إلى المسائل التي ينبغي لعمليات التقييم دراستها، وإلى العمليات والتدريبات اللازمة على الصعيد الداخلي لإدماج التقييمات والنتائج التي يجري التوصل إليها في العمليات ذات الصلة. وبالإضافة إلى ذلك، ينبغي إجراء هذه التقييمات على نحو مستمر وتكييفها مع التغييرات في الظروف أو في السياق التشغيلي^(١٣٧). وتوفر مبادرات أصحاب المصلحة المتعددين، من قبيل مبادرة الشبكة العالمية، وسائل للشركات من أجل وضع وتحسين التقييمات وغيرها من عمليات بذل العناية الواجبة.

٥٤ - *الإسهامات العامة والمشاركة العامة*. أثار المشاركون في المشاورات دوماً الشواغل المتعلقة بعدم قيام الشركات بإشراك المستخدمين ومنظمات المجتمع المدني بالقدر الكافي، ولا سيما في

(١٣٣) انظر، مثلاً، Twitter Transparency Report: Removal Requests (January–June 2017).

(١٣٤) بدأت شركة تويتر بنشر بيانات عن "الطلبات غير القانونية المقدمة من ممثلين حكوميين معروفين بشأن المحتوى والتي قد تشكل انتهاكاً لقواعد تويتر" من أجل حظر السلوك التعسفي، أو الترويج للإرهاب، أو تجاوز حقوق الملكية الفكرية. المرجع نفسه. انظر أيضاً: Microsoft, Content Removal Requests Report (January–June 2017).

(١٣٥) انظر: Ranking Digital Rights submission, p. 12؛ والمبادئ التوجيهية، المبدأ ١٧.

(١٣٦) انظر: A/HRC/35/22، الفقرة ٥٣.

(١٣٧) المرجع نفسه، انظر الفقرات ٥٤ إلى ٥٨.

بلدان الجنوب. ويشكل كل من الإسهامات المقدمة من أصحاب الحقوق المتأثرين (أو ممثليهم)، ومن الخبراء المحليين أو المتخصصين، ومن العمليات الداخلية لاتخاذ القرارات التي تدرج التعليقات الواردة بطريقة فعالة، جزءاً لا يتجزأ من الجهود المبذولة في إطار العناية الواجبة^(١٣٨). وتتيح المشاورات للشركات، وبخاصة في مبادرات واسعة النطاق من قبيل الدعوات إلى تقديم تعليقات من الجمهور، النظر في الأثر الناجم على حقوق الإنسان نتيجةً لأنشطتها من منظورات مختلفة. ويشجعها ذلك أيضاً على إيلاء اهتمام كبير للكيفية التي قد تؤثر بها قواعد حميدة على ما يبدو أو قواعد "ملائمة للجماعة" ظاهرياً تأثيراً كبيراً، أو تأثيراً "محلياً شديداً" على الجماعات المحلية^(١٣٩). فعلى سبيل المثال، من شأن التفاعل مع مجموعة تتسم بالتنوع الجغرافي من السكان الأصليين أن يساعد الشركات على وضع مؤشرات أفضل لمراعاة السياق الثقافي والفني في تقييم المحتوى الذي يشمل صور التعري.

٥٥ - الشفافية المتعلقة بوضع القواعد. يبدو أن الشركات، في كثير من الأحيان، تُدخل تعديلات على المنتجات والقواعد بدون بذل العناية الواجبة في مراعاة حقوق الإنسان وبدون تقييم الأثر الناشئ عن ذلك في الحالات الحقيقية. وينبغي لها على الأقل أن تلتزم بتعليقات المستخدمين والخبراء المهتمين على تقييمات الأثر، في سياق يضمن سرية التقييمات، عند الاقتضاء. وينبغي لها أيضاً إطلاع الجمهور بأسلوب واضح على القواعد والعمليات الناجمة عن ذلك.

إنفاذ القواعد

٥٦ - التشغيل الآلي والتقييم البشري. يطرح تنقيح المحتوى بالتشغيل الآلي، الذي يشكل مهمة ضخمة تجري على نطاق المحتوى الذي ينتجه المستخدمون، مخاطر متميزة على مستوى إجراءات المحتوى تتعارض مع قانون حقوق الإنسان. وينبغي للشركات عند الاضطلاع بمسؤولياتها عن منع وتخفيف الآثار المترتبة على حقوق الإنسان أن تأخذ في الاعتبار القيود الكبيرة التي يفرضها التشغيل الآلي، من قبيل الصعوبات في معالجة السياق، والتفاوت في المعنى الناتج على نطاق واسع في التلميحات اللغوية، والعناية بتفاصيل المعنى والخصائص اللغوية والثقافية. أما التشغيل الآلي المستمد على أساس الفهم السائد في البلد الأصلي للشركة، فقد يؤدي إلى ممارسات تمييز خطيرة على نطاق قواعد المستخدمين على الصعيد العالمي. وينبغي على الأقل إجراء مراجعة دقيقة للتكنولوجيا المصممة من أجل التعامل مع اعتبارات الحجم وتطويرها في ظل الإسهامات المقدمة على نطاق واسع من جانب المستخدمين والمجتمع المدني.

٥٧ - وتشمل المسؤولية عن تعزيز ممارسات تنقيح المحتوى مراعاة السياق في ظل احترام حرية التعبير، عن طريق قيام الشركات بتحسين وضمان التأهيل المهني للأشخاص الذين يتولون تقييم المحتوى المشار إليه باعتباره يحتاج إلى تنقيح. وينبغي أن تشمل هذه العملية أشكال الحماية للمنتجين بما يتفق مع معايير حقوق الإنسان الواجبة التطبيق في مجال حقوق العمل والالتزام جدياً بالاستعانة بالخبرات الثقافية واللغوية وغيرها من أشكال الخبرة في كل سوق من الأسواق

(١٣٨) انظر المبادئ التوجيهية، المبدأ ١٨ و A/HRC/35/22، الفقرة ٥٧.

(١٣٩) انظر: Chinmayi Arun, "Rebalancing regulation of speech: hyper-local content on global web-based platforms", Berkman Klein Center for Internet and Society Medium Collection, Harvard University, 2018؛ و Pretoria News, "Protest at Google, Facebook 'bullying' of bare-breasted maidens", 14 December 2017.

التي تعمل فيها الشركات. وينبغي أيضاً للقيادات العليا للشركات ولأفرقتها المعنية بالسياسة العامة توخي التنوع لتمكين تطبيق الخبرات المحلية والمتخصصة على مسائل المحتوى.

٥٨ - الإشعار والاستئناف. يعرب المستخدمون وخبراء المجتمع المدني عموماً عن القلق إزاء قلة المعلومات المتاحة للأشخاص الذين يتعرضون لإزالة المحتوى أو تعليق حسابهم أو تعطيله، أو الذين يبلغون عن إساءة المعاملة من قبيل المضايقة الموجهة ضد المرأة بدافع الكره، وجمع معلومات شخصية وحساسة بشأن الغير. ويؤدي عدم توافر المعلومات إلى وجود بيئة قائمة على القواعد السرية، بما يتعارض مع معايير الوضوح والخصوصية والقدرة على التنبؤ. وهذا يعوق قدرة الفرد على الطعن في الإجراءات المتعلقة بالمحتوى أو متابعة الشكاوى المتصلة بالمحتوى. مع ذلك، ومن الناحية العملية، فإن عدم وجود آليات قوية لاستئناف قرارات إزالة المحتوى يسدي خدمة للمستخدمين الذين يشيرون إلى من ينشرون رسائل بحاجة إلى التنقيح. وقد يرى البعض أن السماح بالطعن في كل إجراء من إجراءات المحتوى سيستغرق وقتاً طويلاً وسيكون مكلفاً. ولكن يمكن للشركات أن تعمل مع بعضها البعض ومع المجتمع المدني ككل لاستكشاف حلول قابلة للتعديل، من قبيل برامج أمين المظالم الخاصة بالشركات أو برامج أمين المظالم على نطاق القطاع بأكمله. ويُذكر بين أفضل الأفكار لتنفيذ تلك البرامج إنشاء مجلس مستقل لوسائل التواصل الاجتماعي، على غرار مجالس الصحافة التي تتيح آليات تقديم الشكاوى على نطاق القطاع وتعزيز سبل الانتصاف من الانتهاكات^(١٤٠). ويمكن لهذه الآلية النظر في الشكاوى الواردة من المستخدمين الأفراد التي تستوفي معايير معينة وجمع تعليقات الجمهور بشأن المشاكل المتكررة المتعلقة بتنقيح المحتوى، من قبيل الإفراط في الرقابة المتصلة بمجال محدد. وينبغي للدول أن تدعم آليات الاستئناف القابلة للتعديل التي تعمل باتساق مع معايير حقوق الإنسان.

٥٩ - الانتصاف. تسلط المبادئ التوجيهية الضوء على مسؤولية الانتصاف من "الأثار الضارة" (المبدأ ٢٢). ومع ذلك، فإن ثمة شركات قليلة، إن وجدت، تتيح هذه الإمكانية. وينبغي للشركات أن تُنشئ برامج فعالة لهذه الغاية، قد تتراوح بين رد المحتوى إلى وضعه السابق والاعتراف بالتسويات المتصلة بالضرر الذي لحق بالسمعة أو بالأضرار الأخرى. وقد برز بعض التقارب بين عدة شركات في القواعد المتعلقة بالمحتوى، مما يتيح إمكانية التعاون فيما بينها لتوفير سبل الانتصاف عن طريق مجلس لوسائل التواصل الاجتماعي، أو برامج لأمين المظالم، أو حكم صادر عن أطراف ثالثة. وفي حال استمرار عدم إتاحة سبل الانتصاف، قد يلزم إدخال تغييرات على الصعيدين التشريعي والقضائي.

٦٠ - الاستقلال الذاتي للمستخدمين. وضعت الشركات أدوات تمكّن المستخدمين من تشكيل البيانات الخاصة بهم على الإنترنت. وهذا يشمل إسكات وحجب مستخدمين آخرين أو أنواع محددة من المحتوى. كما تسمح المنابر للمستخدمين في كثير من الأحيان بإنشاء مجموعات مغلقة أو خاصة، يديرها المستخدمون أنفسهم. وعلى الرغم من أن قواعد المحتوى في المجموعات المغلقة ينبغي أن تكون متسقة مع معايير حقوق الإنسان الأساسية، فإنه ينبغي للمنابر أن تشجع هذه المجموعات القائمة على الاهتمامات المشتركة نظراً لقيمتها في حماية الرأي، وتوفير حيز أوسع للمجموعات المحلية الضعيفة، وإتاحة اختبار الأفكار المثيرة للجدل أو التي لا تلقى تأييداً شعبياً.

ARTICLE 19, *Self-regulation and 'Hate Speech' on Social Media Platforms* (London, 2018), (١٤٠) انظر: .

وينبغي الابتعاد عن متطلبات استخدام الأسماء الحقيقية، بالنظر إلى الخصوصية التي تنطوي عليها تلك الأسماء والآثار الأمنية المترتبة على الأفراد الضعفاء نتيجةً للإفصاح عنها^(١٤١).

٦١- تشير الشواغل المتزايدة المتعلقة بإمكانية التحقق من صحة المعلومات الواردة على الإنترنت، وبأهميتها وفائدتها، أسئلة معقدة بشأن الكيفية التي ينبغي بها للشركات أن تحترم الحق في الحصول على المعلومات. وينبغي للشركات على الأقل أن تفصح عن التفاصيل المتعلقة بالنُهج التي تعتمدها لتنظيم المحتوى. وإذا كانت الشركات تصنّف محتوى البيانات المستكملة التي يتلقاها المستخدمون من مصادر البيانات على وسائل التواصل الاجتماعي على أساس التفاعلات فيما بين المستخدمين، ينبغي لها أن توضح أي بيانات تُجمع بشأن هذه التفاعلات، وكيف يُسترد بها في إعداد معايير التصنيف. وينبغي للشركات أن توفر لجميع المستخدمين فرصاً ميسرة ومعقولة لعدم قبول التنظيم المستند إلى المنابر^(١٤٢).

الشفافية المتعلقة باتخاذ القرارات

٦٢- على الرغم من التقدم المحرز إجمالاً على صعيد الشفافية فيما يخص الطلبات الواردة من الحكومات لإزالة المحتوى، ما زال الإبلاغ عن الإجراءات المتعلقة بشروط الخدمة معدوماً إلى درجة كبيرة. إذ إن الشركات لا تنشر بيانات عن حجم ونوع الطلبات الخاصة التي تتلقاها في إطار هذه الشروط، ناهيك عن معدلات الامتثال. وينبغي للشركات أن تضع مبادرات بشأن الشفافية لتوضيح تأثير التشغيل الآلي، والتنقيح البشري للمحتوى، ومشاركة المستخدمين أو المساهمين الموثوقين في إجراءات شروط الخدمة. ورغم أن عدداً قليلاً من الشركات قد بدأ بتقديم بعض المعلومات عن هذه الإجراءات، فإن القطاع ينبغي أن يوفر المزيد من التفاصيل عن حالات محددة ونموذجية في هذا الصدد وعن التطورات الهامة في تفسير وإنفاذ السياسات المعتمدة.

٦٣- وتنفذ الشركات ما بات يُعرف بـ "قانون المنابر الإلكترونية"، باتخاذ إجراءات بشأن مسائل المحتوى دون الإفصاح عن شيء يُذكر بشأنها. وينبغي للشركات أن تضع نوعاً من الاجتهادات القضائية التي تمكن المستخدمين ومنظمات المجتمع المدني والدول من فهم كيفية قيام الشركات بتفسير وتنفيذ معاييرها. ولئن كان نظام "الاجتهادات القضائية" لا ينطوي على نوع الإبلاغ الذي يتوقعه الجمهور من المحاكم والهيئات الإدارية، فإن من شأن إتاحة مستودع تفصيلي للحالات والأمثلة أن يوضح القواعد على غرار ما يجري في إطار الإبلاغ عن الحالات^(١٤٣). ويمكن لمجلس وسائل التواصل الاجتماعي، بعد تمكينه من تقييم الشكاوى على نطاق قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أن يكون آلية موثوقة ومستقلة من أجل تطوير هذه الشفافية.

(١٤١) انظر الفقرة ٣٠ أعلاه.

(١٤٢) تسمح شركة فيسبوك لمستخدمي منابرها، على سبيل المثال، بالاطلاع على المقالات في "موجز الأنباء" الخاص بها بالترتيب الزمني العكسي، ولكنها تحذر من أنها ستعود "في النهاية" إلى ترتيبات التنظيم الأصلية. انظر: Facebook Help Centre, "What's the difference between top stories and most recent stories on News Feed?"

(١٤٣) انظر، على سبيل المثال، Madeleine Varner and others, "What does Facebook consider hate speech?", ProPublica, 28 December 2017

خامساً - التوصيات

٦٤- ثمة قوى مبهمة تقف وراء تشكيل قدرة الأفراد في جميع أنحاء العالم على ممارسة حريتهم في التعبير. وتدعو هذه المرحلة إلى تحقيق شفافية تامة ومساءلة مجدية، وإلى الالتزام بإتاحة سبل الانتصاف لحماية قدرة الأفراد على استخدام المنابر الإلكترونية باعتبارها منتديات للتعبير الحر والحصول على المعلومات والمشاركة في الحياة العامة. وتحقيقاً لهذه الغاية، يحدد هذا التقرير مجموعة من الخطوات، وهي تشمل ما يلي:

توصيات موجهة إلى الدول

٦٥- ينبغي للدول أن تلغي أي قوانين تقف وراء تجريم التعبير على شبكة الإنترنت أو خارجها، أو تقييد ذلك التعبير بدون مبرر.

٦٦- ينبغي أن يكون التنظيم الذكي هو القاعدة، لا التنظيم الأخرق القائم على وجهات النظر، مع التركيز على الشفافية في إجراءات الشركات وإتاحة سبل الانتصاف، وذلك لتمكين الجمهور من اتخاذ خيارات بشأن إمكانية وكيفية المشاركة في المنتديات على شبكة الإنترنت. وينبغي للدول أن تسعى إلى تقييد المحتوى عملاً بأمر صادر عن سلطة قضائية مستقلة ونزيهة، ووفقاً للإجراءات القانونية الواجبة ومعايير المشروعية والضرورة والقانونية، وليس بأي وسيلة أخرى. وينبغي أن تمتنع الدول عن فرض عقوبات غير متناسبة، سواء في شكل غرامات كبيرة أو تفضية فترة في السجن، إزاء وسطاء الإنترنت، نظراً لما ينجم عن العقوبات من أثر مبط كبير على حرية التعبير.

٦٧- ينبغي للدول والمنظمات الحكومية الدولية أن تمتنع عن وضع قوانين أو ترتيبات تتطلب الاضطلاع برصد "استباقي" أو غريبة "استباقية" للمحتوى، لأن ذلك يتعارض مع الحق في الخصوصية ويحتل أن يشكل رقابة سابقة للنشر.

٦٨- ينبغي أن تمتنع الدول عن اعتماد نماذج تنظيم تصبح فيها الوكالات الحكومية، بدلاً من السلطات القضائية، الحكم في مسائل التعبير المشروع. وينبغي أيضاً أن تتجنب تفويض المسؤولية إلى الشركات باعتبارها جهة التحكيم في مسائل المحتوى، لأن ذلك يخوّل الشركات البت في مسائل قيم حقوق الإنسان على حساب المستخدمين.

٦٩- ينبغي للدول أن تنشر تقارير مفصلة عن الشفافية تتناول فيها جميع الطلبات المتعلقة بالمحتوى الموجهة إلى الوسطاء، وإشراك الجمهور عن طريق الإسهام الحقيقي في جميع الاعتبارات التنظيمية.

توصيات موجهة إلى الشركات

٧٠- ينبغي للشركات أن تعترف بأن المعيار العالمي المعتمد لضمان حرية التعبير على منابرها هو قانون حقوق الإنسان، لا القوانين المتباينة للدول أو المصالح الخاصة التي تحركها، وينبغي لها أيضاً أن تعيد تقييم معاييرها المعتمدة بشأن المحتوى وفقاً لذلك. ويوفر قانون حقوق الإنسان الأدوات اللازمة للشركات من أجل وضع وتوضيح السياسات والعمليات التي تحترم القواعد الديمقراطية وتتصدى للمطالب الاستبدادية. ويبدأ هذا النهج

مع القواعد النابعة من الحقوق، ويتواصل مع إجراء عمليات تقييم صارمة للأثر المترتب على حقوق الإنسان في تطوير المنتجات ووضع السياسات، ويشمل كذلك عمليات قائمة باستمرار على التقييم وإعادة تقييم والتشاور المجدي مع الجمهور ومنظمات المجتمع المدني. وتوفر المبادئ التوجيهية المتعلقة بالأعمال التجارية وحقوق الإنسان، إلى جانب المبادئ التوجيهية التي وضعها على نطاق القطاع كل من منظمات المجتمع المدني والهيئات الحكومية الدولية ومبادرة الشبكة العالمية وجهات أخرى، مُنْجاً أساسية ينبغي لجميع شركات الإنترنت أن تعتمد عليها.

٧١- ويجب أن تبدأ الشركات باعتماد نُهج مختلفة اختلافاً جذرياً إزاء الشفافية في جميع مراحل عملياتها، بدءاً من وضع القواعد حتى مرحلة التنفيذ، فضلاً عن "اجتهادات قضائية" لتأطير تفسيرات القواعد الخاصة. وتتطلب الشفافية تعزيز المشاركة مع المنظمات ذات الصلة بالحقوق الرقمية وغيرها من الجهات القطاعية في المجتمع المدني، وتجنب الترتيبات السرية مع الدول بشأن معايير المحتوى وطريقة تنفيذها.

٧٢- يتعين على الشركات أن تُخضع نفسها للمساءلة العامة بالنظر إلى مدى تأثيرها على الحياة العامة. وتوفر مجالس الصحافة التي تعمل بفعالية في ظل احترام الحقوق في جميع أنحاء العالم نموذجاً لفرض الحد الأدنى من مستويات الاتساق والشفافية والمساءلة من أجل تنقيح المحتوى التجاري. ويمكن للنُهج غير الحكومية التي تعتمد عليها أطراف ثالثة، إن كانت نابعة من معايير حقوق الإنسان، أن توفر آليات الاستئناف وآليات الانتصاف دون فرض تكاليف باهظة تمنع الكيانات الأصغر حجماً أو الجهات الجديدة الداخلة إلى السوق من اللجوء إليها. وينبغي لجميع الشرائح في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المساهمة في تنقيح المحتوى أو المشرفة على "البوابات" إلى المنابر أن تضع على رأس أولوياتها مسألة تصميم آليات للمساءلة على نطاق القطاع (من قبيل مجلس لوسائل التواصل الاجتماعي).