

## Рекомендація CM/Rec(2022)16[1]

### Комітету Міністрів державам-членам щодо боротьби з мовою ворожнечі

*(Ухвалено Комітетом Міністрів 20 травня 2022 року на 132<sup>-ї</sup> сесії Комітету Міністрів)*

---

#### Преамбула

Комітет міністрів, відповідно до положень статті 15. b Статуту Ради Європи, беручи до уваги, що держави-члени Ради Європи взяли на себе зобов'язання гарантувати права і свободи, закріплені в Європейській конвенції з прав людини (ETS No 5, далі – «Конвенція»), кожному, хто знаходиться під їхньою юрисдикцією, і що права і свободи людини є універсальними, неподільними, взаємозалежними і взаємопов'язаними, і застосовуються як в автономному режимі, так і в Інтернеті;

підкреслюючи, що підготовка та реалізація політики та законодавства щодо запобігання та боротьби з мовою ворожнечі вимагає ретельного збалансування права на повагу до приватного та сімейного життя (стаття 8 Конвенції), права на свободу вираження поглядів (стаття 10 Конвенції) та права бути вільними від дискримінації щодо прав, що перебувають під захистом Конвенції (стаття 14 Конвенції);

підкреслюючи, що з метою ефективного запобігання та боротьби з мовою ворожнечі, надзвичайно важливо визначити та зрозуміти її першопричини та ширший суспільний контекст, а також різні вирази та різні впливи на тих, на кого вони націлені;

відзначаючи, що мова ворожнечі є глибоко вкоріненим, складним і багатовимірним явищем, яке приймає багато небезпечних форм і може поширюватися дуже швидко і широко через Інтернет, і що постійна доступність мови ворожнечі в Інтернеті посилює її вплив, в тому числі офлайн;

усвідомлюючи, що мова ворожнечі негативно впливає на окремих осіб, групи і суспільства різними способами і з різним ступенем тяжкості, в тому числі шляхом прищеплення страху і заподіяння приниження тим, на кого вона

---

1 Відповідно до статті 10.2с Регламенту щодо порядку засіданьзаступників міністрів, Республіка Болгарія залишає за собою право свого уряду дотримуватися або не дотримуватися глави I «Сфера застосування, визначення і підхід» Рекомендації. Згідно з рішенням Конституційного Суду № 13/2018, термін «гендерна ідентичність» несумісний з правовим порядком Республіки Болгарія.

націлена, і шляхом надання стримуючого впливу на участь у публічних дебатах, що завдає шкоди демократії;

усвідомлюючи, що окремі особи та групи можуть бути мішенню мови ворожнечі на різних підставах або комбінаціях підстав, і визнаючи, що ці особи та групи потребують особливого захисту, без шкоди для прав інших осіб або груп;

беручи до уваги, що мова ворожнечі перешкоджає і часто порушує право на повагу до приватного життя і право на недискримінацію, які мають важливе значення для захисту людської гідності тих, хто став мішенню мови ворожнечі, і для забезпечення того, щоб вони не були виключені з публічних дебатів;

підтверджуючи свою глибоку прихильність захисту права на свободу вираження поглядів, яке є однією з основних основ демократичного і плюралістичного суспільства, гарантованого статтею 10 Конвенції, яка захищає свободу зберігати точки зору, отримувати і поширювати інформацію та ідеї без втручання державної влади і незалежно від кордонів;

підкреслюючи, що свобода вираження поглядів застосовується не тільки до інформації або ідей, які позитивно сприймаються або розглядаються як такі, що викликають занепокоєння або викликають байдужість, але і до тих, які ображають, шокують або турбують державу або будь-який сектор населення;

нагадуючи, що здійснення права на свободу вираження поглядів несе з собою обов'язки та відповідальність, і що будь-яке обмеження цього права має суворо відповідати пункту 2 статті 10 Конвенції і, таким чином, вузько тлумачитися і відповідати вимогам законності, необхідності та пропорційності законним цілям;

визнаючи, що висловлювання, спрямовані на знищення будь-якого з прав і свобод, викладених у Конвенції, не користуються захистом під нею відповідно до її статті 17 про заборону зловживання правами;

усвідомлюючи, що мова ворожнечі визначається і розуміється різними способами на національному, європейському та міжнародному рівнях, і що вкрай важливо розвивати спільне розуміння концепції, характеру та наслідків цього явища та розробляти більш ефективну політику та стратегії її вирішення;

беручи до уваги, що заходи боротьби з мовою ворожнечі повинні бути відповідними і пропорційними рівню тяжкості її вираження; деякі вирази мови ворожнечі вимагають реакції кримінального законодавства, в той час як інші закликають до реакції цивільного або адміністративного права, або повинні розглядатися за допомогою заходів неправового характеру, таких як освіта та підвищення обізнаності, або поєднання різних підходів і заходів;

підкреслюючи, що у світлі свого позитивного зобов'язання забезпечити ефективно здійснення основних свобод та запобігти порушенням прав людини держави-члени повинні звернутися до мови ворожнечі та забезпечити безпечне та сприятливе середовище для публічних дебатів та спілкування, у тому числі, коли вони відбуваються на платформах або через інші служби, якими керують приватні суб'єкти;

визнаючи, що образливі або шкідливі види вираження поглядів, які не є достатньо серйозними, щоб бути законно обмеженими відповідно до Конвенції, повинні розглядатися за допомогою заходів неправового характеру;

підкреслюючи вирішальну роль, яку відіграють засоби масової інформації, журналісти та інші типи громадських наглядачів у демократичних суспільствах, і той факт, що вони можуть зробити важливий внесок у боротьбу з мовою ворожнечі, викриваючи, висвітлюючи, критикуючи і засуджуючи мову ворожнечі, а також надаючи канали і форуми для контр-мови і сприяючи в більш широкому сенсі плюралізму і соціальній згуртованості;

усвідомлюючи, що інтернет-посередники можуть сприяти громадській дискусії, зокрема за допомогою цифрових інструментів і послуг, які вони надають, в той же час підкреслюючи, що ці інструменти та послуги можуть бути використані для поширення, швидко і широко, тривожних обсягів мови ворожнечі, і підкреслюючи, що Інтернет-посередники повинні гарантувати, що їх діяльність не має або не сприяє негативному впливу на права людини в Інтернеті та усунення таких наслідків, коли вони відбуваються;

визнаючи, що законодавчі та політичні заходи щодо запобігання та боротьби з мовою ворожнечі в Інтернеті повинні регулярно переглядатися з метою врахування швидкої еволюції технологій та онлайн-послуг та, що більш широко, цифрових технологій та їх впливу на інформаційні та комунікаційні потоки в сучасних демократичних суспільствах; визнаючи, що ці огляди повинні враховувати домінування певних Інтернет-посередників, асиметрію влади між деякими цифровими платформами та їх користувачами, а також вплив цієї динаміки на демократію;

доходячи до висновку, що у світлі вищевикладених міркувань необхідний комплексний підхід для ефективного запобігання та боротьби з мовою ворожнечі, офлайн та в Інтернеті, що включає узгоджену стратегію та широкий спектр правових та неправових заходів, які належним чином враховують конкретні ситуації та ширші контексти;

визнаючи важливість багатостороннього співробітництва та ключові ролі, які державні установи та приватні та неурядові зацікавлені сторони можуть відігравати у визначенні та здійсненні заходів щодо запобігання та боротьби з мовою ворожнечі, сприянні культурі інклюзивності та допомоги тим, хто став мішенню мови ворожнечі, відстоювати свої права;

ґрунтуючись на існуючих договорах Ради Європи та інших відповідних документах, що встановлюють стандарти, спираючись на відповідну прецедентну практику Європейського суду з прав людини та висновки та рекомендації моніторингових органів Ради Європи, зокрема Рекомендацію Rec(97)20 Комітету Міністрів державам-членам щодо «мови ворожнечі», Рекомендацію Rec(97)21 Комітету Міністрів державам-членам з питань засобів масової інформації та сприяння культурі толерантності та Рекомендацію з загальної політики № 15 щодо боротьби з мовою ворожнечі Європейської



Комісії проти расизму та нетерпимості, а також усвідомлюючи більш широкі міжнародні та європейські стандарти з прав людини;

прагнучи надати керівництво всім тим, хто стикається зі складним завданням по запобіганню та боротьбі з мовою ворожнечі, в тому числі в онлайн-середовищі,

Рекомендує урядам держав-членів:

1. вживати всіх необхідних заходів для забезпечення оперативного і повного виконання принципів і керівних принципів, що додаються до цієї рекомендації;
2. вживати належних заходів для заохочення та підтримки національних інституцій з прав людини, органів з питань рівності, організацій громадянського суспільства, засобів масової інформації, Інтернет-посередників та інших зацікавлених сторін для вжиття заходів, викладених для них у принципах та керівних принципах, що додаються до цієї рекомендації;
3. захищати права людини та основні свободи в цифровому середовищі, у тому числі шляхом співпраці з Інтернет-посередниками, відповідно до Рекомендації СМ/Rec(2018)2 щодо ролей та обов'язків Інтернет-посередників та інших застосовних стандартів Ради Європи;
4. просувати цілі цієї рекомендації на національному, європейському та міжнародному рівнях і брати участь у діалозі та співпраці з усіма зацікавленими сторонами для досягнення цих цілей;
5. забезпечити, щоб ця рекомендація була перекладена на національні, регіональні мови та мови меншин і поширена якомога ширше і всіма доступними засобами серед компетентних органів і зацікавлених сторін;
6. регулярно переглядати стан виконання цієї рекомендації з метою посилення її впливу та інформувати Комітет Міністрів про заходи, вжиті державами-членами та іншими зацікавленими сторонами, досягнутий прогрес та будь-які недоліки, що залишилися.

*Додаток до Рекомендації СМ/Rec(2022)16*

## **Принципи та керівні принципи комплексного підходу до боротьби з мовою ворожнечі**

### **1. Сфера застосування, визначення та підхід**

1. Метою представлених принципів та керівних принципів є надання допомоги державам-членам та іншим відповідним зацікавленим сторонам у запобіганні та боротьбі з мовою ворожнечі комплексно, у тому числі в онлайн-середовищі, з метою забезпечення ефективного захисту від мови ворожнечі в рамках прав людини, демократії та верховенства права.

2. Для цілей цієї рекомендації мова ворожнечі розуміється як всі види вираження, які підбурюють, пропагують, поширюють або виправдовують насильство, ненависть або дискримінацію щодо особи або групи осіб, або паплюжать їх через їх реальні або приписані особисті характеристики або статус, такі як



«раса»<sup>2</sup>, колір шкіри, мова, релігія, національність, національне або етнічне походження, вік, інвалідність, стать, гендерна ідентичність та сексуальна орієнтація.

3. Оскільки мова ворожнечі охоплює цілий ряд виразів ненависницького характеру, які відрізняються за своєю суворістю, заподіяною ними шкодою, та їх впливом на членів певних груп у різних контекстах, держави-члени повинні забезпечити застосування ряду належним чином відкаліброваних заходів для ефективного запобігання та боротьби з мовою ворожнечі. Такий комплексний підхід повинен повністю відповідати Європейській конвенції з прав людини та відповідній прецедентній практиці Європейського суду з прав людини (Суду) і повинен розрізняти:

- a.
  - i) мову ворожнечі, яка заборонена кримінальним законодавством; і
  - ii) мову ворожнечі, яка не досягає рівня тяжкості, необхідного для кримінальної відповідальності, але, тим не менш, підпадає під цивільне або адміністративне право; і
- b. образливі або шкідливі типи вираження поглядів, які не є достатньо серйозними, щоб бути законно обмеженими відповідно до Європейської конвенції з прав людини, але, тим не менш, вимагають альтернативних відповідей, як зазначено нижче, таких як: контр-мова та інші контр-заходи; заходи, що сприяють міжкультурному діалогу та порозумінню, в тому числі через засоби масової інформації та соціальні медіа; та відповідні освітні, інформаційні та інформаційно-просвітницькі заходи.

4. При оцінці тяжкості мови ворожнечі та визначенні того, який тип відповідальності, якщо такий є, слід віднести до будь-якого конкретного виразу, органи влади держав-членів та інші зацікавлені сторони повинні, дотримуючись вказівок, передбачених відповідним прецедентним правом Суду, враховувати такі фактори та взаємодію між ними: зміст виразу; політичний і соціальний контекст на момент вираження; намір оратора; роль і статус доповідача в суспільстві; як вираз поширюється або посилюється; здатність виразу призводити до шкідливих наслідків, включаючи неминучість таких наслідків; характер і розмір аудиторії, а також характеристики цільової групи.

5. Для запобігання та боротьби з мовою ворожнечі держави-члени повинні застосовувати комплексний підхід, готувати та впроваджувати широку політику, законодавство, стратегії або плани дій, розподіляти відповідні ресурси для їх реалізації та залучати різні зацікавлені сторони, зазначені в розділі 3 цього Додатка.

<sup>2</sup> [2] Оскільки всі люди належать до одного виду, Комітет Міністрів відкидає, як і Європейська комісія проти расизму та нетерпимості (ЕКРН), теорії, засновані на існуванні різних «рас». Однак у цьому документі термін «раса» використовується для того, щоб ті особи, які в цілому і помилково сприймаються як «належать до іншої раси», не були виключені з передбаченого законодавством захисту і реалізації політики запобігання і боротьби з мовою ворожнечі.



6. При підготовці та реалізації такої політики, законодавства, стратегій або планів дій проти мови ворожнечі держави-члени повинні приділяти належну увагу важливості:

- a. роз'яснення, які типи вираження виходять за рамки захисту, передбаченого свободою вираження поглядів;
- b. застосування принципового підходу, заснованого на правах людини, який враховує особливості різних засобів масової інформації та цифрових технологій та потенційний вплив мови ворожнечі, яка поширюється через них на цільових осіб та групи;
- c. прийняття узгодженого та спільного підходу зацікавлених сторін через багатовимірний характер мови ворожнечі;
- d. забезпечення того, щоб усі відповідні зацікавлені сторони були обізнані та чутливі до кумулятивних наслідків мови ворожнечі, які ґрунтуються на різних підставах, включаючи необхідність вікового та гендерно-чутливого підходу; і
- e. активного звернення до тих, на кого націлена мова ворожнечі, і включення свої погляди в закони, політику та інші відповіді на мову ворожнечі.

## **2. Нормативно-правова база**

7. Для запобігання та боротьби з мовою ворожнечі в автономному та онлайн-середовищі держави-члени повинні забезпечити створення всеосяжної та ефективної правової бази, що складається з належним чином відкаліброваних положень цивільного, адміністративного та кримінального права. Кримінальне право слід застосовувати тільки в крайньому випадку і для найсерйозніших проявів ненависті.

8. У тій мірі, в якій ця правова база дозволяє накладати обмеження на здійснення права на свободу вираження поглядів, держави-члени повинні забезпечити, щоб законодавство повністю відповідало вимогам пункту 2 статті 10 Європейської конвенції з прав людини та відповідного прецедентного права Суду, і що воно дозволяє судовим та іншим органам застосовувати його відповідно до цих вимог, у тому числі доступності, передбачуваності і точності закону, а також враховувати фактори оцінки тяжкості мови ворожнечі, згадані в пункті 4 вище.

9. Держави-члени повинні встановити ефективні правові та практичні гарантії проти будь-якого зловживання або зловживання законодавством про мову ворожнечі, зокрема з метою гальмування публічних дебатів та замовчування критичних голосів, політичних опонентів або осіб, що належать до меншин.

10. Держави-члени повинні розширювати повноваження органів з питань рівності, національних інститутів з прав людини та організацій громадянського суспільства, які мають законний інтерес у боротьбі з мовою ворожнечі, допомагати та представляти тих, на кого націлена мова ворожнечі, у судовому процесі та застосовувати судові позови щодо мови ворожнечі, включаючи, де це можливо, від свого імені.

### ***Кримінальне право***

11. Держави-члени повинні вказати та чітко визначити у своєму національному кримінальному законодавстві, які вирази мови ворожнечі підлягають кримінальній відповідальності, *такі як*:

- a. публічне підбурювання до вчинення геноциду, злочинів проти людяності або воєнних злочинів;
- b. публічне розпалювання ненависті, насильства або дискримінації;
- c. расистські, ксенофобські, сексистські та ЛГБТІ-фобічні загрози;
- d. расистські, ксенофобські, сексистські та ЛГБТІ-фобічні публічні образи в таких умовах, як ті, що викладені спеціально для онлайн-образ у Додатковому протоколі до Конвенції про кіберзлочинність щодо криміналізації актів расистського та ксенофобського характеру, вчинених за допомогою комп'ютерних систем (ETS No 189);
- e. публічне заперечення, тривіалізація та потурання геноциду, злочинам проти людяності або військовим злочинам; і
- f. навмисне поширення матеріалів, що містять такі вирази мови ворожнечі (перераховані в пунктах а-е вище), включаючи ідеї, засновані на расовій перевазі або ненависті.

12. Держави-члени повинні забезпечити проведення ефективних розслідувань у випадках, коли є обґрунтована підозра, що стався акт мови ворожнечі, що карається кримінальним законодавством.

### ***Цивільне та адміністративне право***

13. Держави-члени повинні забезпечити ефективний правовий захист від мови ворожнечі відповідно до їх цивільного права та адміністративного права, зокрема загального деліктного права, антидискримінаційного права та законодавства про адміністративні правопорушення.

14. Держави-члени повинні забезпечити, щоб їх антидискримінаційне законодавство застосовувалося до всіх висловлювань мови ворожнечі, заборонених кримінальним, цивільним або адміністративним законодавством.

15. Держави-члени повинні забезпечити, щоб органи державної влади або установи за законом вимагали активного запобігання та боротьби з мовою ворожнечі та її поширенням, а також сприяти використанню толерантної та інклюзивної мови.

### ***Законодавство щодо мови ворожнечі в Інтернеті***

16. Держави-члени повинні забезпечити, щоб їхнє законодавство, що стосується мови ворожнечі, охоплювало мову ворожнечі в автономному режимі, а також мову ворожнечі в Інтернеті та містило чіткі та передбачувані положення для швидкого та ефективного видалення мови ворожнечі в Інтернеті, що заборонено кримінальним, цивільним або адміністративним законодавством.

17. Держави-члени повинні визначити та розмежувати відповідно до Рекомендації СМ/Rec(2018)2 Комітету Міністрів державам-членам щодо ролей та обов'язків Інтернет-посередників, відповідальності та обов'язків державних та недержавних суб'єктів у вирішенні проблеми мови ворожнечі в Інтернеті. Крім того, держави-члени повинні створити чіткі правила та процедури ефективного співробітництва з цими суб'єктами та між ними щодо оцінки та розслідування мови ворожнечі в Інтернеті, яка заборонена кримінальним, цивільним або адміністративним законодавством.

18. Держави-члени повинні вимагати від Інтернет-посередників, які працюють у межах своєї юрисдикції, дотримуватись прав людини, включаючи законодавство про мову ворожнечі, застосовувати принципи належної обачності прав людини протягом усієї своєї діяльності та політики, а також вживати заходів відповідно до існуючих рамок та процедур боротьби з мовою ворожнечі.

19. Держави-члени повинні забезпечити наявність механізмів для повідомлення про випадки онлайн-мови ворожнечі державним органам та приватним суб'єктам, включаючи Інтернет-посередників, та чіткі правила обробки таких звітів.

20. Процедури та умови видалення, а також пов'язані з ними обов'язки та правила відповідальності, накладені на Інтернет-посередників, повинні бути прозорими, чіткими та передбачуваними, і ці процедури повинні бути предметом належного процесу. Вони повинні гарантувати користувачам право на ефективний засіб правового захисту, що надається за допомогою прозорого нагляду та своєчасних, доступних і справедливих механізмів оскарження, які в кінцевому підсумку підлягають незалежному судовому перегляду.

21. Держави-члени повинні враховувати суттєві відмінності в розмірах, характері, функції та організаційній структурі Інтернет-посередників при розробці, інтерпретації та застосуванні законодавчої бази, що регулює відповідальність Інтернет-посередників, як це передбачено Рекомендацією СМ/Rec(2018)2 щодо ролей та обов'язків Інтернет-посередників, з метою запобігання можливого непропорційного впливу на менших Інтернет-посередників.

22. Держави-члени повинні встановити законом, що Інтернет-посередники повинні вживати ефективні заходи для виконання своїх обов'язків і зобов'язань, щоб не робити доступною або поширювати мову ворожнечі, яка заборонена кримінальним, цивільним або адміністративним правом. Важливими елементами виконання цього обов'язку є: швидка обробка повідомлень про таку мову ворожнечі; негайне усунення такої мови ворожнечі; дотримання вимог щодо конфіденційності та захисту даних; забезпечення доказів, що стосуються мови ворожнечі, заборонених кримінальним законодавством; інформування органів влади про випадки такої злочинної мови ворожнечі; передача правоохоронним органам на підставі наказу, виданого компетентним органом, доказів, що стосуються злочинної мови ворожнечі; направлення незрозумілих і складних





справ, що вимагають подальшої оцінки, до компетентних установ або органів регулювання або співрегулювання; і передбачає можливість здійснення в незрозумілих і складних випадках тимчасових заходів, таких як деприорітизація або контекстуалізація.

23. Держави-члени повинні встановити законом, що Інтернет-посередники та органи влади повинні надавати зацікавленим особам та установам короткі та точні пояснення причин їхнього рішення по блокуванню, видаленню або деприорітизації мови ворожнечі або не блокувати, не видаляти або не деприорітизувати повідомлені матеріали.

24. Держави-члени повинні мати систему розкриття інформації про абонентів у випадках, коли компетентні органи оцінили, що мова ворожнечі в Інтернеті порушує закон, а автори та розповсюджувачі невідомі компетентним органам. Держави-члени повинні забезпечити, щоб будь-яке розкриття наявної інформації про їхню особу відповідало європейському та міжнародному праву прав людини.

25. Держави-члени повинні регулярно публікувати звіти, що містять вичерпну інформацію та статистику про мову ворожнечі в Інтернеті, включаючи обмеження контенту, а також про запити державних органів до платформ щодо видалення контенту на тій підставі, що це мова ворожнечі, за умови захисту персональних даних відповідно до європейських та міжнародних стандартів. Крім того, вони повинні встановити законом, що відповідні Інтернет-посередники зобов'язані регулярно створювати та публікувати звіти про прозорість, що показують дезагреговані та вичерпні дані про випадки мови ворожнечі та обмеження контенту.

26. Держави-члени повинні забезпечити, щоб незалежні органи влади у співпраці з Інтернет-посередниками, організаціями громадянського суспільства та іншими зацікавленими сторонами регулярно оцінювали та вдосконалювали системи модерації контенту з метою покращення виявлення, повідомлення та обробки мови ворожнечі в Інтернеті, усуваючи причини невиправданого обмеження контенту та надмірного дотримання.

27. Держави-члени повинні забезпечити, щоб їх законодавча база встановлювала юридичний обов'язок для засобів масової інформації, що працюють в Інтернеті, не поширювати мову ворожнечі, яка заборонена кримінальним, цивільним або адміністративним законодавством, що вона передбачає належне положення про обмеження або відключення доступу до такої мови ворожнечі, розміщеної третіми сторонами в розділах коментарів або спільних просторах на своїх платформах, і що вона піддає такі обмеження в кінцевому підсумку незалежному судовому перегляду.

### **3. Рекомендації, адресовані ключовим акторам**

#### ***Державні службовці, виборні органи та політичні партії***

28. Державні службовці, особливо ті, хто займає керівні посади, повинні, враховуючи їх позицію впливу, уникати участі, схвалення або поширення мови



ворожнечі. Їх слід заохочувати публічно просувати культуру прав людини і рішуче і швидко засуджувати мову ворожнечі, поважаючи свободу вираження поглядів та інформації, включаючи критику та інформацію, яка може образити, шокувати або турбувати державу або будь-який сектор населення.

29. Парламенти, інші виборні органи та політичні партії повинні заохочуватися до запровадження певної політики щодо вирішення та боротьби з мовою ворожнечі, зокрема в контексті виборчих кампаній та дебатів представницьких зборів. З цією метою вони повинні ухвалити кодекс поведінки, який передбачає процедури по внутрішнім скаргам та санкціям. Вони також повинні уникати будь-яких висловлювань, які можуть сприяти нетерпимості і повинні відкрито засуджувати мову ворожнечі.

### *Інтернет-посередники*

30. У межах свого обов'язку дотримуватися всіх чинних законів та поважати права людини Інтернет-посередники повинні виявляти вирази мови ворожнечі, які поширюються через їхні системи, та діяти на них у рамках своєї корпоративної відповідальності відповідно до Рекомендації CM/Rec(2016)3 щодо прав людини та бізнесу та Рекомендації CM/Rec(2018)2 щодо ролей та обов'язків Інтернет-посередників.

31. Інтернет-посередники повинні забезпечити, щоб закони та стандарти з прав людини керували своєю політикою та практикою модерації контенту щодо мови ворожнечі, чітко заявити це в своїх умовах обслуговування та забезпечити максимально можливу прозорість щодо цих політик, включаючи механізми та критерії модерації контенту.

32. Інтернет-посередники повинні ретельно відкалібрувати свої відповіді на контент, визначений як мова ворожнечі, на основі його тяжкості, як зазначено в пункті 4 вище, а також розробити і застосувати альтернативи видаленню контенту в менш важких випадках мови ворожнечі.

33. Інтернет-посередники повинні докласти всіх необхідних зусиль для забезпечення того, щоб використання засобів автоматизації або засобів штучного інтелекту контролювалося людською помірністю і щоб модерація контенту враховувала специфіку відповідних правових, місцевих, культурних, соціально-політичних та історичних контекстів. Намагаючись врахувати специфіку, вони повинні розглянути питання децентралізації модерації контенту.

34. Інтернет-посередники повинні призначити достатню кількість модераторів контенту і забезпечити, щоб вони були неупередженими, мали адекватну експертизу, регулярно проходили навчання і отримували відповідну психологічну підтримку. Крім того, Інтернет-посередники повинні гарантувати, що довірені флаггери та фактчекери навчаються стандартам прав людини, які застосовуються до мови ворожнечі.

35. Інтернет-посередники повинні налагодити ефективну співпрацю з організаціями громадянського суспільства, які працюють над мовою ворожнечі,

в тому числі над збором і аналізом даних, і підтримувати їх зусилля щодо поліпшення політики, практики та кампаній для боротьби з мовою ворожнечі.

36. Інтернет-посередники, включаючи соціальні медіа, повинні переглянути свої системи онлайн-реклами та використання мікро-таргетингу, систем посилення та рекомендацій щодо контенту та основних стратегій збору даних, щоб гарантувати, що вони прямо чи опосередковано не сприяють або не стимулюють поширення мови ворожнечі.

37. Інтернет-посередники повинні розробляти внутрішні процеси, які дозволяють їм виявляти та запобігати ризикам для прав людини щодо оцінки та поводження з мовою ворожнечі та повинні піддавати себе регулярним незалежним, всеосяжним та ефективним оцінкам впливу на права людини та аудиторам.

### **ЗМІ**

38. Засоби масової інформації, журналісти та інші суб'єкти повинні виконувати свою роль громадського наглядача в демократичному суспільстві та сприяти громадським дебатам; вони повинні користуватися свободою повідомляти про ненависть і нетерпимість і вибирати свої методи звітності, стилі та ЗМІ, за умови, що вони прагнуть надати громадськості точну і достовірну інформацію.

39. Засоби масової інформації та журналісти повинні заохочуватися до просування культури толерантності та розуміння відповідно до Рекомендації Rec(97)21 про засоби масової інформації та просування культури толерантності.

40. Суспільні засоби масової інформації повинні внести в це особливо істотний внесок, враховуючи їх мандат на обслуговування всіх верств суспільства і зміцнення соціальної згуртованості. Вони не повинні використовувати або поширювати мову ворожнечі, і в рамках своєї громадської місії вони повинні активно сприяти міжгруповому діалогу і розумінню, а також трансляції контенту, який у позитивний і підтримуючий спосіб представляє різноманітність голосів і джерел у спільноті, якій вони служать.

41. Засоби масової інформації та журналісти повинні у своїх зусиллях надавати точну та достовірну інформацію, уникати принизливого стереотипного зображення окремих осіб, груп та громад та надавати голос різним групам та громадам у суспільстві, особливо під час висвітлення питань, що становлять особливий суспільний інтерес, та у виборчі періоди. Вони повинні уникати провокування упереджень і робити будь-які непотрібні посилання на особисті характеристики або статус.

42. Незалежні національні регуляторні органи та медійні органи співрегулювання та/або саморегулювання повинні відігравати позитивну роль у вирішенні проблеми мови ворожнечі. Вони повинні бути незалежними від уряду, публічно підзвітними і прозорими у своїй діяльності.

### **Організації громадянського суспільства**

43. Організації громадянського суспільства повинні заохочуватися до створення спеціальної політики щодо запобігання та боротьби з мовою ворожнечі та, у відповідних і можливих випадках, проводити навчання своїх співробітників, членів та волонтерів. Організації громадянського суспільства також повинні заохочуватися до співпраці та координації між собою та іншими зацікавленими сторонами з питань мови ворожнечі.

#### **4. Підвищення обізнаності, освіта, навчання та використання контр-мови та альтернативної мови**

44. Держави-члени повинні готувати та впроваджувати ефективні стратегії для вивчення та усунення корінних причин мови ворожнечі, які включають дезінформацію, негативні стереотипи та стигматизацію окремих осіб та груп.

45. В рамках свого комплексного підходу до запобігання та боротьби з мовою ворожнечі держави-члени повинні вжити ряду конкретних заходів для сприяння підвищенню обізнаності, освіті, навчанню, контр-мові, альтернативній мові та міжкультурному діалогу відповідно до свого досвіду та знань.

46. Держави-члени повинні підвищити обізнаність про масштаби мови ворожнечі та шкоду, яку вона завдає окремим особам, громадам та демократичним суспільствам в цілому, критерії, які використовуються для її оцінки, та способи протидії їй, зокрема шляхом заохочення та підтримки ініціатив відповідних органів влади, національних інституцій з прав людини, органів рівності та організацій громадянського суспільства, включаючи тих, хто представляє окремих осіб або групи, які, ймовірно, стануть мішенню мови ворожнечі.

47. Держави-члени повинні забезпечити, щоб освіта з прав людини, освіта для демократичного громадянства та медіа та інформаційна грамотність, всі з яких повинні стосуватися мови ворожнечі в автономному режимі та в Інтернеті, були частиною загальної навчальної програми з питань освіти.

48. Держави-члени повинні створювати та зміцнювати освітні та інформаційно-просвітницькі ініціативи, програми та інструменти користувача для дітей та молоді, батьків та опікунів, педагогів, молодіжних працівників та волонтерів, які працюють з дітьми, які дозволяють їм зрозуміти мову ворожнечі та боротися з нею. Держави-члени повинні забезпечити, щоб діти та молодь могли ефективно брати участь у розробці таких ініціатив, програм та інструментів.

49. Держави-члени повинні вживати конкретних заходів для підтримки формальної та неформальної освітньої діяльності та культурних програм для широкої громадськості, які посилюють прихильність до прав людини як частини плюралістичного демократичного суспільства, заохочують критичне мислення, сприяють рівності та міжкультурному та міжконфесійному діалогу, а також зміцнюють компетенції, необхідні для виявлення та протидії мові ворожнечі.

50. Держави-члени повинні надавати ефективні та цільові навчальні програми для всіх, хто бере участь у запобіганні та боротьбі з мовою ворожнечі,



включаючи членів та співробітників правоохоронних органів, сил безпеки, прокуратури, судової системи та персоналу медичних служб та інших державних органів, з метою надання їм можливості виявляти та уникати використання мови ворожнечі, бути чутливими до потреб осіб, на яких поширюється мова ворожнечі, і допомагати їм у пошуку відшкодування, вирішувати та повідомляти про її використання іншими та обмежувати її вплив на постраждалих.

51. Держави-члени повинні підтримувати інформаційно-просвітницькі та навчальні програми, які взаємодіють з винуватцями мови ворожнечі з метою усунення їхніх упереджень та дискримінаційних дій та висловлювань. У відповідних випадках суд або прокуратура можуть забезпечити участь у таких програмах, як альтернативна санкція, з метою досягнення відновного правосуддя.

52. Держави-члени повинні, не посягаючи на незалежність засобів масової інформації, заохочувати і підтримувати навчання медіапрофесіоналів і журналістів в рамках їх початкової і поточної освіти про те, як визнавати, повідомляти і реагувати на мову ворожнечі, а також про те, як уникнути її використання і поширення і, в більш загальному сенсі, про роль журналістів і засобів масової інформації в просуванні культури прав людини і всеосяжних громадських дебатів.

53. Держави-члени повинні заохочувати громадських діячів, таких як політики, високопосадовці та релігійні, економічні та громадські лідери, рішуче та оперативно засуджувати використання мови ворожнечі, використовувати контр-мову та альтернативну мову та сприяти взаєморізним розумінню, у тому числі шляхом висловлення солідарності з тими, на кого націлена мова ворожнечі.

54. Держави-члени повинні заохочувати та підтримувати національні інститути з прав людини, органи з питань рівності, Інтернет-посередників, засоби масової інформації та організації громадянського суспільства для створення та просування контр-мови та альтернативної мови, а також залучати до цього процесу тих, на кого націлена мова ворожнечі, не посягаючи на їхню незалежність. Крім того, держави-члени повинні підтримувати ініціативи з нарощування потенціалу та навчання для полегшення доступу до засобів масової інформації для осіб, що належать до меншин або інших груп, у тому числі шляхом створення медіа спільнот, медіа організацій меншин та інших громадських форумів, де може відбуватися міжгруповий діалог.

## **5. Підтримка тих, хто став мішенню мови ворожнечі**

55. Держави-члени повинні запровадити ефективні механізми підтримки, які допомагають тим, хто страждає від мови ворожнечі, впоратися зі шкодою, якої вони зазнають. Такі механізми повинні включати психологічну, медичну та юридичну допомогу і можуть залучати організації громадянського суспільства. Що стосується мови ворожнечі, яка заборонена кримінальним, цивільним або адміністративним законодавством, держави-члени також повинні надавати безкоштовну правову допомогу, де це необхідно. Належну увагу слід приділити



особам, які належать до меншин та інших груп, і такі механізми повинні застосовувати віковий та гендерно-чутливий підхід.

56. Держави-члени повинні, у тому числі у співпраці з організаціями громадянського суспільства, створювати та впроваджувати інформаційно-просвітницькі заходи для осіб та груп, спрямованих на мову ворожнечі, щоб вони знали про свої права, можливість отримати відшкодування через цивільні, адміністративні та кримінальні провадження та механізми підтримки. Такі заходи повинні бути легкодоступними і зрозумілими, в тому числі на різних мовах, і в цілому адаптовані до конкретних потреб відповідних осіб і груп.

57. Держави-члени повинні заохочувати та сприяти висвітленню мови ворожнечі шляхом створення ефективних механізмів для виявлення та негайного усунення будь-яких юридичних та неправових перешкод для такої звітності. Держави-члени також повинні забезпечити, щоб особи, які повідомляють про мову ворожнечі, були захищені від будь-якого несприятливого поведіння або наслідків в результаті подання скарги, і що санкції накладаються на злочинців у разі відновлення віктимізації.

## **6. Моніторинг та аналіз мови ворожнечі**

58. Держави-члени повинні забезпечити, щоб їх політика, законодавство, стратегії та плани дій проти мови ворожнечі ґрунтувалися на доказах і належним чином відображали віковий та гендерно-чутливий підхід. З цією метою держави-члени повинні виявляти, записувати, відстежувати та аналізувати тенденції та забезпечувати збір та поширення органами кримінальної юстиції дезагрегованих даних про кримінальну мову ворожнечі, включаючи зареєстровані та переслідувані справи, а також, наскільки це можливо, засоби її поширення, її охоплення та різні вирази та підстави для мови ворожнечі та мови ворожнечі, що перетинаються, відповідно до існуючих європейських стандартів прав людини та захисту даних. У зв'язку з цим держави-члени повинні, у відповідних випадках, співпрацювати з відповідними ключовими зацікавленими сторонами.

59. Крім того, держави-члени повинні, наскільки це можливо, прагнути зрозуміти та зібрати дані про сприйняття жертв та передбачувану поширеність некримінальної, але шкідливої мови у співпраці з відповідними ключовими зацікавленими сторонами та відповідно до існуючих європейських стандартів прав людини та захисту даних.

60. Держави-члени повинні вжити належних заходів для забезпечення ефективного обліку та моніторингу правоохоронними органами скарг на мову ворожнечі та створення анонімного архіву скарг відповідно до існуючих європейських стандартів прав людини та захисту даних.

61. Держави-члени повинні робити дані, інформацію та аналіз мови ворожнечі та поточних тенденцій загальнодоступними відповідно до існуючих європейських стандартів прав людини та захисту даних.

## **7. Національна координація та міжнародне співробітництво**



62. З метою забезпечення національної координації держави-члени повинні брати участь у регулярних, інклюзивних та прозорих консультаціях, співпраці та діалозі з усіма відповідними зацікавленими сторонами.

63. Держави-члени повинні співробітничати одна з одною з метою сприяння узгодженості правових стандартів і підходів до запобігання та боротьби з мовою ворожнечі відповідно до положень цієї Рекомендації. Крім того, вони повинні дотримуватися та ефективно впроваджувати відповідні європейські та міжнародні документи, взаємодіяти з міжурядовими організаціями та обмінюватися інформацією та найкращими практиками.