

Брюксел, 28.9.2017 г.
COM(2017) 555 final

**СЪОБЩЕНИЕ НА КОМИСИЯТА ДО ЕВРОПЕЙСКИЯ ПАРЛАМЕНТ, СЪВЕТА,
ЕВРОПЕЙСКИЯ ИКОНОМИЧЕСКИ И СОЦИАЛЕН КОМИТЕТ И КОМИТЕТА
НА РЕГИОНИТЕ**

Борба с незаконното онлайн съдържание

Повишаване на отговорността на онлайн платформите

1. ВЪВЕДЕНИЕ

Онлайн платформите са важни двигатели на иновациите и растежа в сферата на цифровата икономика. Благодарение на тях е налице безпрецедентен достъп до информацията и обмена, както и нови пазарни възможности, особено за малките и средните предприятия (МСП). Онлайн платформите също така представляват основната отправна точка за достъп до информация и друго съдържание за повечето хора, ползващи интернет днес, било то чрез търсачки, социални мрежи, сайтове за микроблогинг или платформи за споделяне на видеоклипове. Напоследък бизнес моделите на платформите също се развиха в посока на установяване на по-тесни връзки между потребителите и съдържанието, най-вече с цел целево рекламиране. Тези платформи свързват милиарди потребители с голямо количество съдържание и информация¹ и предоставят иновативни услуги на гражданите и бизнеса.

Широкото разпространение на незаконно съдържание обаче, което може да бъде качено и по този начин да стане достъпно онлайн, поражда сериозни опасения, на които следва да се реагира с принудителни и ефективни мерки. **Незаконното съдържание онлайн е незаконно и онлайн.** Подбудителството към тероризъм, ксенофобските и расистките изказвания, които публично подбуждат към омраза и насилие, както и материалите, съдържащи сексуално насилие над деца, са незаконни в ЕС. Наличието на все повече терористични материали и разпространението на такова съдържание представляват сериозна заплаха за сигурността и безопасността, както и за достойнството на жертвите. Европейският съюз откликна на тези опасения чрез определен брой мерки². Въпросите, свързани с откриването и премахването на незаконно съдържание онлайн обаче, представляват неотложно предизвикателство за днешното цифрово общество.

Загрижен поради серията терористични нападения в ЕС и разпространението на терористична пропаганда онлайн Европейският съвет от 22—23 юни 2017 г. заяви, че *„очаква от [интернет индустрията] да [...] разработи [...] нови технологии и инструменти за подобряване на автоматичното откриване и премахване на съдържание, което подбужда към терористични нападения. При необходимост това следва да бъде допълнено от съответни законодателни мерки на равнище ЕС“*. Тези призови получиха отзвук в изявленията на лидерите на Г-7 и на Г-20 по време на неотдавнашните им срещи³. По същия начин Европейският парламент в своята резолюция относно онлайн платформите от юни 2017 г. призовава тези платформи *„да засилят мерките за борба с незаконното и вредното онлайн съдържание“*, като същевременно прикани Комисията да представи предложения за справяне с тези проблеми⁴.

¹ Понастоящем всяка секунда се публикуват около 8 000 твита в Twitter, 1 000 снимки в Instagram, извършват се 60 000 търсения в Google, а в YouTube се гледат 70 000 видеоматериала. Вж. <http://www.internetlivestats.com/>

² Вж. част 2.

³ Заключение на Европейския съвет, ST 8 2017 INIT, 22 и 23 юни 2017 г., Изявление на Г-7 от Таормина, 26 май 2017 г., и декларация на лидерите на Г-20, 8 юли 2017 г.

⁴ Резолюция на Европейския парламент от 15 юни 2017 г. относно онлайн платформите (2016/2274(INI)).

Онлайн платформите, които предоставят достъп до съдържание за повечето интернет потребители, носят значителна обществена отговорност по отношение на защитата на потребителите и на обществото като цяло и по отношение на предотвратяването на използването на техните услуги от престъпниците и другите лица, извършващи нарушения онлайн. Отворените цифрови пространства, които те предоставят, не трябва да се превръщат в благоприятна среда например за тероризма, незаконния език на омразата, насилието над деца или трафика на хора, или в пространства, които убягват от върховенството на закона. Ясно е че разпространението на незаконно съдържание онлайн може да подкопае доверието на гражданите в цифровата среда и нейната надеждност, и може да се превърне в заплаха за бъдещото икономическо развитие на платформените екосистеми и на цифровия единен пазар. Онлайн платформите следва решително да ускорят действията си за справяне с този проблем като част от отговорността, произтичаща от централната им роля в обществото.

Борбата с незаконното съдържание онлайн трябва да бъде придружена с подходящи и солидни предпазни мерки, с които да се гарантира защитата на различните засегнати основни права. Предвид на все по-важната им роля в предоставянето на достъп до информацията, онлайн платформите имат ключово значение и за постигането на този баланс. Борбата с незаконното съдържание онлайн в рамките на ЕС следва да се основава и да отчита действията на ЕС в световен мащаб.

В настоящото съобщение се определят серия от насоки и принципи за онлайн платформите за засилване на борбата с незаконното съдържание онлайн⁵ в сътрудничество с националните органи, държавите членки и други заинтересовани страни. Целта му е улесняването и ускоряването на прилагането на добри практики за предотвратяване, откриване, премахване и блокиране на достъпа до незаконно съдържание с цел да се гарантира действителното му премахване, наличието на по-голяма прозрачност и защитата на основните права онлайн. Целта му е също така да даде разяснения на платформите относно отговорността им, когато по собствена инициатива предприемат стъпки за откриване, премахване и блокиране на достъпа до незаконно съдържание (т.нар. действия в духа на „добрия самарянин“).

2. КОНТЕКСТ

Европейският съюз вече реагира на предизвикателството, свързано с незаконното съдържание онлайн, посредством задължителни и незадължителни мерки. Тези мерки на политиката включват Директивата относно борбата със **сексуалното насилие и със сексуалната експлоатация на деца, както и с детската порнография**⁶, Директивата относно **борбата с**

⁵ За изготвянето на посочените тук елементи бе използван приноса, събран в рамките на широка гама от обществени и целеви консултации и на работни срещи със заинтересовани страни.

⁶ Вж. неотдавнашния Доклад на Комисията до Европейския парламент и Съвета за оценка на прилагането на мерките, посочени в член 25 от Директива 2011/93/ЕС от 13 декември 2011 г. относно борбата със сексуалното насилие и със сексуалната експлоатация на деца, както и с детската порнография.

тероризма⁷, мерките, предложени в контекста на реформите на **авторското право**⁸, и на Директивата за **аудио-визуалните медийни услуги**⁹.

Тези съществуващи и предложени законодателни мерки бяха допълнени с набор от незаконодателни мерки, като кодекса на поведение за противодействие на **онлайн незаконните изказвания, пораждащи омраза**¹⁰, работата на **Интернет форума на ЕС**¹¹ по отношение на **терористичната пропаганда**, Меморандума за разбирателство относно продажбата на **фалшифицирани стоки по интернет**¹², Известието на Комисията относно **надзора на пазара на продукти, продавани онлайн**¹³, онлайн продажбата на **продукти от хранителната верига**, Плана за действия на ЕС **срещу трафика на екземпляри от дивата флора и фауна**¹⁴, Насоките относно Директивата за **нелоялни търговски практики**¹⁵ и съвместните действия на националните органи с Мрежата за сътрудничество в областта на защитата на потребителите¹⁶. Европейската стратегия за **по-добър интернет за децата**¹⁷ е инициатива за саморегулиране, чиято цел е подобряването на онлайн средата за децата и младите хора, предвид на рисковете от излагане на съдържание, например свързано с насилие, сексуална експлоатация или кибертормоз.

В съобщенията си от 2016 г. и 2017 г.¹⁸ Комисията подчерта необходимостта онлайн платформите да действат по-отговорно и да ускорят саморегулаторните усилия в целия ЕС за премахване на незаконно съдържание. Освен това Комисията пое ангажимент да подобри координацията между различните специфични за отделните сектори диалози с платформите и да проучи необходимостта от насоки относно официалните процедури за подаване на сигнал и предприемане на действия. Това следва да става в синхрон и без да накърнява текущите диалози и започната работа в други области, като тази в рамките на Европейската програма за сигурност или в сферата на незаконния език на омразата.

В скорошни доклади относно някои от тези специфични за отделните сектори инициативи се посочва наличието на известен напредък. По отношение на случаите на незаконен език на омразата в докладите от юни 2017 г. се посочва увеличаване на премахването на такива

⁷ С Директива (ЕС) 2017/541 относно борбата с тероризма държавите членки се задължават да предприемат необходимите мерки, за да гарантират бързото премахване на онлайн съдържание, което представлява подстрекаване към извършване на терористично престъпление (член 21). В тази сфера в контекста на Интернет форума на ЕС платформите премахват доброволно терористично съдържание въз основа на сигнали, изпратени от звеното на Европол за сигнализиране за незаконно съдържание в интернет.

⁸ COM(2016) 593.

⁹ COM(2016) 287.

¹⁰ http://ec.europa.eu/justice/fundamental-rights/files/hate_speech_code_of_conduct_en.pdf

¹¹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-6243_en.htm

¹² <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/3/2016/EN/3-2016-3724-EN-F1-1.PDF>

¹³ ОВ С 250, 1.8.2017 г.

¹⁴ http://ec.europa.eu/environment/cites/pdf/WAP_EN_WEB.pdf

¹⁵ SWD(2016) 163 от 25 май 2016 г.

¹⁶ http://ec.europa.eu/internal_market/scoreboard/performance_by_governance_tool/consumer_protection_cooperation_network/index_en.htm

¹⁷ Съобщение COM(2012) 196 final (По-добър интернет за децата (ПИД): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/alliance-better-protect-minors-online>

¹⁸ COM(2016) 288 и COM(2017) 228.

изказвания от 28 % на 59 % за извадка от съдържание, за което са били подадени сигнали, в няколко държави от ЕС за период от шест месеца, но се отбелязва наличието на значителни разлики между платформите¹⁹. За същия период са били регистрирани също така известни подобрения по отношение на скоростта на премахване, въпреки че все още 28 % от премахванията са станали едва след седмица²⁰. Това показва, че нерегулаторният подход може да доведе до известни резултати, най-вече когато е подкрепен от мерки, гарантиращи улесняването на сътрудничеството между всички засегнати оператори. По отношение на борбата с терористичното съдържание в рамките на Интернет форума на ЕС около 80—90 % от сигнализираното от Европол съдържание е било премахнато от момента на създаването му²¹. В контекста на материалите, съдържащи сексуално насилие над деца, системата на Международната асоциация на горещите линии в интернет (INHOPE) докладва още през 2015 г., че делът на премахнато съдържание е 91 % в рамките на 72 часа, като всяко трето съдържание е било премахнато в рамките на 24 часа²².

В рамките на различните текущи специфични за отделните сектори диалози бе налице също значителна степен на сходност по отношение на процедурите за откриване, идентифициране, премахване и предотвратяване на повторното качване в различните сектори. Тези констатации послужиха при изготвянето на настоящото съобщение.

На равнище ЕС общата нормативна уредба за премахване на незаконно съдържание е Директивата за електронната търговия²³, с която, наред с другото, се хармонизират условията, съгласно които някои онлайн платформи могат да се възползват от освобождаването от отговорност по отношение на незаконното съдържание, което хостват в рамките на цифровия единен пазар.

Незаконното съдържание онлайн може да се разпространи, по-специално чрез онлайн услуги, които позволяват качването на съдържание на трета страна. При определени условия подобни хостинг услуги попадат в приложното поле на член 14 от Директивата за електронната търговия²⁴. Съгласно този член от доставчиците на хостинг услуги²⁵ не може да бъде търсена отговорност за информацията, съхранена по молба на трети страни, при условие че а) те нямат сведения за незаконна дейност или информация, а във връзка с искове за щети, не са запознати с факти или обстоятелства, от които да е видна незаконната дейност или информация, или б) че при получаването на такива сведения или запознаването с такива факти, те действат експедитивно за отстраняването или

¹⁹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1471_bg.htm

²⁰ http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=71674

²¹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-544_en.htm

²² http://www.inhope.org/Libraries/Annual_reports/INHOPE_Annual_Report_2015.sflb.ashx?download=true

²³ Директива 2000/31/ЕО за електронната търговия от 8 юни 2000 г.

²⁴ Следва да се отбележи, че съгласно Директивата за електронната търговия от освобождаването от отговорност, посочено в членове 12—14, се ползват само доставчиците на услуги, които действат като посредници (т.е. тези, които предоставят само услуги съответно по обикновен пренос, кеширане или хостинг). В съображение 42 се пояснява, че за да бъдат освободени от отговорност дейностите трябва да са от „чисто технически, автоматичен и пасивен характер, което означава, че доставчикът на услуги на информационното общество няма нито познания, нито контрол върху пренасяната или съхранявана информация.“

²⁵ Повечето онлайн платформи предлагат услуги за хостинг на съдържание, качено от техни потребители.

блокирането на достъпа до информацията. Същевременно Директивата следва „да послужи за подходяща основа за **разработването на бързи и надеждни процедури за премахването и блокирането на достъпа до незаконна информация**“²⁶.

Освен това в член 15 се забранява на държавите членки да „**налагат общо задължение на доставчиците при предоставянето на услугите [по член 14] да контролират информацията, която пренасят или съхраняват, нито общо задължение да търсят активно факти или обстоятелства за незаконна дейност.**“ От друга страна в съображение 47 на Директивата се припомня, че това се отнася само за задължения от общ характер и „**това не се отнася [автоматично] за задълженията за контрол, които са приложими към конкретен случай, и по-специално не засяга заповеди на национални органи в съответствие с националното законодателство.**“

В този контекст в своето Съобщение от 2016 г. относно онлайн платформите Комисията пое ангажимент да поддържа балансиран и предвидим режим за отговорността по отношение на онлайн платформите като ключова регулаторна уредба, подкрепяща цифровите иновации в цифровия единен пазар.

Насоките в настоящото съобщение не засягат достиженията на правото на ЕС и са свързани с дейностите на онлайн платформите, и по-специално с хостинг услугите, предоставяни от тези платформи²⁷ по смисъла на член 14 от Директивата за електронната търговия, и обхващат всички категории незаконно съдържание, като същевременно отчитат надлежно факта, че различните видове съдържание може да изискват различно третиране.

Понастоящем в ЕС не съществува хармонизиран и последователен подход за премахване на незаконно съдържание. На практика в ЕС съществуват различни подходи в зависимост от държавите членки, категорията на съдържанието или вида на онлайн платформата. Постигането на **по-съгласуван подход ще направи борбата с незаконното съдържание по-ефективна. Това ще подпомогне също така развитието на цифровия единен пазар и ще намали разходите за привеждане в съответствие с множеството различни правила за онлайн платформите, включително за навлизащите на пазара нови участници.**

Важно е да се подчертае, че тази нова нормативна уредба не определя, нито пък хармонизира това какво е „незаконно“ съдържание. **Какво е незаконно се определя от конкретно законодателство на равнище ЕС, както и от националното законодателство**²⁸. Макар,

²⁶ Съображение 40 от Директивата за електронната търговия. Следва да се отбележи, че настоящото съобщение се съсредоточава повече върху доставчиците на хостинг услуги, отколкото върху доставчиците на „обикновен пренос“ (член 12) или на „кеширане“ (член 13).

²⁷ Хостинг услугата представлява услуга на информационното общество, състояща се в съхранението на информация, предоставена от даден получател на услугата. Тази категория може да обхваща различни заинтересовани страни от онлайн пазарни платформи, такива за споделяне на видеоматериали, социални мрежи, уебсайтове за блогове или уебсайтове за онлайн отзиви до раздели за коментари на потребители на новинарски страници.

²⁸ Примери за сфери, които са обхванати (или предложени) съгласно правото на ЕС, включват подбуждането към тероризъм, незаконния език на омразата, сексуалното насилие над деца, правата на интелектуална собственост, безопасността на продуктите, предлагането и продажбата на храна и тютюневи изделия и фалшифицираните лекарства, правилата за защита на потребителите или мерките за безопасност на продуктите и др. През 2016 г.

например, естеството, характеристиките и вредите, свързани с терористичните материали, незаконния език на омразата, материалите, съдържащи сексуално насилие над деца, или такива, свързани с трафик на хора, да са много различни от нарушенията на правата на интелектуална собственост, правилата за безопасност на продуктите, незаконните търговски практики онлайн или онлайн дейности с клеветнически характер, всички тези различни видове незаконно съдържание попадат в същата всеобхватна нормативна уредба, създадена с Директивата за електронната търговия. Освен това предвид на съществените прилики в *процеса на премахване* на тези различни видове съдържание, настоящото съобщение обхваща целия диапазон от незаконно съдържание онлайн, като същевременно **позволява запазването на специфичните за отделните сектори различия, когато това е целесъобразно и оправдано.**

В ЕС съдилищата и националните компетентни органи, включително правоприлагащите органи, са компетентни да повдигат и поддържат обвинения за престъпления и да налагат наказателни санкции след надлежно проведен процес, свързан с незаконността на дадена дейност или информация онлайн. Същевременно онлайн платформите имат право да предотвратяват използването на тяхната инфраструктура и стопанска дейност за извършването на престъпления, носят отговорност за защитата на своите потребители и предотвратяват наличието на незаконно съдържание на платформата си и по принцип разполагат с технически средства за откриване и премахване на такова съдържание. Това е още по-важно, като се има предвид, че онлайн платформите инвестираха масивно в разработването на усъвършенствани технологии с цел проактивно събиране на информация относно съдържанието, преминаващо през тях, и относно поведението на потребителите. Въпреки важността на бързите решения за премахване на незаконно съдържание, е налице необходимост от прилагане на целесъобразни предпазни мерки. Това изисква също така баланс на ролите между публичните и частните органи.

Затова целта на насоките и принципите, определени в настоящото съобщение, е не само откриването и премахването на незаконно съдържание, а също така да бъдат взети предвид опасенията, свързани с премахването на *законно* съдържание, наричано понякога „прекомерно премахване“, което от своя страна се отразява на свободата на изразяване и на медийния плурализъм. Затова следва да се предвидят целесъобразни защитни мерки, които да бъдат адаптирани към конкретния вид незаконно съдържание.

Несъмнено са налице опасения, свързани с обществения интерес, по отношение на съдържание, което не е непременно незаконно, но има потенциално вредно действие, като например фалшиви новини или съдържание, което е вредно за ненавършили пълнолетие лица²⁹. Настоящото съобщение е съсредоточено обаче върху откриването и премахването на **незаконно съдържание.**

Комисията поясни също така прозрачността на онлайн платформите и задълженията за дължимата професионална грижа съгласно Директива 2005/29/ЕО относно нелоялни търговски практики от страна на търговци към потребители в рамките на вътрешния пазар.

²⁹ Предложението за преразглеждане на Директивата за аудио-визуалните услуги поставя този въпрос в контекста на аудио-визуалното съдържание.

3. ОТКРИВАНЕ И СИГНАЛИЗИРАНЕ НА НЕЗАКОННО СЪДЪРЖАНИЕ

Целта на настоящата част е **определянето на това, което следва да правят онлайн платформите, компетентните органи и потребителите, за да откриват бързо и ефикасно незаконно съдържание.**

Онлайн платформите могат да узнаят за наличието на незаконно съдържание по няколко различни начина, чрез различни канали. Такива канали за сигнализиране включват i) съдебни разпореждания или административни решения; ii) сигнали от компетентните органи (напр. правоприлагащи органи), специализирани „доверени податели на сигнали“, притежатели на права на интелектуална собственост или обикновени потребители, или iii) чрез собствените разследвания или познания на платформите.

В допълнение към правните задължения, произтичащи от правото на ЕС и от националното право, както и тяхното „задължение за бдителност“, като част от отговорностите им, онлайн платформите следва да осигуряват безопасна онлайн среда за потребителите, която е враждебна спрямо престъпната и друга незаконна експлоатация, и която възпира и предотвратява престъпни дейности и нарушения онлайн.

3.1. Съдилища и компетентни органи

В съответствие с правото на ЕС и/или националното право националните съдилища и в някои случаи компетентните органи могат да издават задължителни разпореждания или административни решения, адресирани до онлайн платформите, с които да изискват от тях да премахнат или да блокират достъпа до незаконно съдържание³⁰.

Като се има предвид, че бързото премахване на незаконни материали е често от първостепенно значение за ограничаването на по-широкото им разпространение и причиняването на вреди, онлайн платформите следва да могат да също така да вземат бързи решения по отношение на възможните действия във връзка с незаконно съдържание онлайн, без да са длъжни да разполагат със съдебно разпореждане или административно решение, особено когато даден правоприлагащ орган е открил и ги е информирал относно предполагаемото незаконно съдържание. Същевременно онлайн платформите следва да въвеждат целесъобразни защитни мерки, когато изпълняват отговорностите си в това отношение, с цел да се гарантира правото на потребителите на ефективни правни средства.

Затова онлайн платформите следва да разполагат с необходимите ресурси за опознаване на регулаторните рамки съгласно които действат. Те следва също така **да си сътрудничат тясно с**

³⁰ В член 14, параграф 3 от Директивата за електронната търговия се пояснява, че този член „не засяга възможността съд или административен орган, в съответствие с правните системи на държавите членки, да изисква от доставчика на услуги да прекрати или предотврати нарушение.“ Например в член 11 от Директива 2004/48/ЕО относно прилагането на правата на интелектуална собственост се посочва, че „държавите членки също така гарантират, че притежателите на права могат да внасят иски за съдебна забрана срещу посредници, чиито услуги се ползват от трети страни за нарушаване на правото върху интелектуална собственост, без да се накърнява член 8, параграф 3 от Директива 2001/29/ЕО.“

правоприлагащите и други компетентни органи, когато е целесъобразно, по-специално като гарантират, че с тях може да се свържат бързо и ефективно по отношение на искания за незабавно премахване на незаконно съдържание, както и с цел, когато е целесъобразно, да бъдат предупредени правоприлагащите органи за признаци за престъпна дейност онлайн³¹. С цел да се избегне дублирането на усилията и на сигналите, водещо до отслабване на ефикасността и ефективността на процеса на премахване, правоприлагащите и другите компетентни органи следва да положат всички усилия, за да си сътрудничат при определянето на ефективни цифрови интерфейси, които да улесняват бързото и надеждното подаване на сигнал, и да гарантират ефикасна идентификация и докладване за незаконно съдържание. Създаването на точки за контакт от платформите и органите е от ключово значение за доброто функциониране на такова сътрудничество.

Що се отнася до терористичното съдържание³², в рамките на Европол бе създадено звено на ЕС за сигнализиране за незаконно съдържание в интернет (IRU), в което експерти по сигурността оценяват терористичното съдържание и сигнализират на онлайн платформите за него (някои държави членки разполагат със свои национални IRU).

Онлайн платформите следва **систематично да задълбочават сътрудничеството си с компетентните органи в държавите членки, а държавите членки следва да вземат нужните мерки, така че съдилищата да могат да предприемат ефективни действия спрямо незаконното онлайн съдържание, както и да осигурят по-тясно (трансгранично) сътрудничество между органите.**

Онлайн платформите и правоприлагащите и другите компетентни органи следва да определят ефективни звена за контакт в ЕС и по целесъобразност — ефективни цифрови интерфейси, с които да се подобри взаимодействието между тях.

Освен това платформите и правоприлагащите органи се насърчават да разработят **технически интерфейси, позволяващи им да си сътрудничат по-ефективно в целия цикъл на управление на съдържанието**. Сътрудничеството с техническата общност може да допринесе за намирането на ефективни и технически издържани решения на това предизвикателство.

3.2. Сигнали за незаконно съдържание

3.2.1. Доверени податели на сигнали

Незаконното онлайн съдържание се премахва по-бързо и с по-голяма надеждност, когато онлайн платформите разполагат с механизми, предоставящи привилегирован комуникационен канал за подателите на сигнали, които допринасят със специални познания и опит за съобщаването за наличие на потенциално незаконно съдържание на платформите. Това са

³¹ Article 15(2) of the E-Commerce Directive establishes that "Member States may establish obligations for information society service providers promptly to inform the competent public authorities of alleged illegal activities undertaken or information provided by recipients of their service or obligations to communicate to the competent authorities, at their request, information enabling the identification of recipients of their service with whom they have storage agreements."

³² По смисъла на член 5 от Директива (ЕС) 2017/541 относно борбата с тероризма.

т.нар. „доверени податели на сигнали“, т.е. специализирани субекти със специфични експертни способности за разпознаване на незаконно съдържание, и специално създадените структури за откриване и разпознаване на такова онлайн съдържание.

В сравнение с обикновените потребители **може да се очаква, че доверените податели на сигнали ще допринесат със своите експертни познания и опит и ще прилагат в работата си високи стандарти за качество**, което би трябвало да доведе до подобряване на качеството на сигналите и до по-бързо премахване на незаконното съдържание. Онлайн платформите се насърчават да използват съществуващите мрежи от доверени податели на сигнали. Така например, що се отнася до терористичното съдържание, звеното на Европол за сигнализиране за незаконно съдържание в интернет разполага с необходимия експертен капацитет, за да прецени дали дадено онлайн съдържание е терористично или свързано с насилнически екстремизъм, и използва този капацитет, за да действа като доверен подател на сигнали успоредно с правоприлагащата си функция. Мрежата от горещи линии INHOPE за съобщаване за материали със сексуално насилие над деца е друг пример за доверен подател на сигнали. По отношение на незаконното съдържание, включващо език на омразата, съществуват организации на гражданското общество и полупублични организации, които са специализирани в разпознаването на незаконно онлайн расистко и ксенофобско съдържание и съобщаването за него.

За да се осигури високо качество на сигналите за незаконно съдържание и за да бъде това съдържание премахвано по-бързо, **секторът би могъл да определи на равнище ЕС критерии, които да се основават по-специално на зачитането на основните права и демократичните ценности**. Това може да стане посредством механизми за саморегулиране или стандартизационната уредба на ЕС, **в рамките на които даден субект да може да се смята за доверен подател на сигнали**, като бъде предвидена достатъчна гъвкавост, позволяваща да се вземат предвид специфичните за съдържанието характеристики и ролята на доверения подател на сигнал. Без с това да се изчерпват всички възможности, такива критерии биха могли да бъдат и вътрешните стандарти за обучение, стандартите за процесите и осигуряването на качеството, както и правните гаранции по отношение на независимостта, конфликтите на интереси и защитата на неприкосновеността на личния живот и на личните данни. Тези гаранции са особено важни в малкото случаи, в които платформите могат да премахват съдържание след сигнал от доверен подател, без самите те да проверяват допълнително законността на съдържанието. В тези ограничени на брой случаи доверените податели на сигнали биха могли също така да подлежат на контрол спрямо тези критерии, а статутът им на доверени податели би могъл да се удостоверява посредством сертификационна схема. При всички положения следва да съществуват достатъчно предпазни мерки за предотвратяване на злоупотребите със системата, както е описано в част 4.3.

Когато е уместно, компетентните органи следва да имат възможност да участват в механизмите за сигнализиране от доверени податели.

Трябва да се постигне разумен баланс между осигуряването на високо качество на сигналите от доверени податели, обхвата на допълнителните мерки, които предприятията ще предприемат по отношение на доверените податели, и тежестта, свързана с осигуряването на тези стандарти за качество. Когато с оглед на установените стандарти бъде злоупотребено с механизмите за

сигнализиране от доверени податели, привилегираният статут на доверен подател следва да се отнема.

Комисията **насърчава тясното сътрудничество между онлайн платформите и доверените податели на сигнали. Сигналите от доверени податели следва да могат да бъдат разглеждани по-бързо от съответната платформа.** Това сътрудничество следва да включва взаимен обмен на информация с цел оценяване и подобряване на процеса на премахване на незаконното съдържание с течение на времето.

Комисията ще **проучи допълнително възможността на равнище ЕС да бъдат определени критерии за доверените податели на сигнали**, по-специално като проведе диалог със заинтересованите страни.

3.2.2. Сигнали от потребители

За да бъде ефективна борбата с незаконното онлайн съдържание, обикновените потребители следва да могат да сигнализират на онлайн платформите за наличието на такова съдържание и да имат увереност, че основателните сигнали ще бъдат взети предвид и че по тях ще бъдат предприети бързи действия.

Онлайн платформите следва **да въведат леснодостъпен и удобен за ползване механизъм, който да позволява на потребителите им да подават сигнали** за съдържанието, намиращо се на съответната платформа, което смятат за незаконно.

Когато това съдържание е със свободен достъп, механизмите за сигнализиране следва също да бъдат на разположение на широката общественост, без да е необходимо влизане в системата като потребител. С цел по-голяма ефективност и по-точна оценка на потенциално незаконното съдържание тези механизми следва да дават възможност за **лесно съобщаване по електронен път.**

Предложението на Комисията за изменение на Директивата за аудио-визуалните медийни услуги има за цел на доставчиците на платформи за споделяне на видеоклипове да се наложи задължение да въвеждат и използват механизми, чрез които потребителите да изпращат сигнали за аудио-визуално съдържание, което може да накърни физическото, умственото или моралното развитие на ненавършилите пълнолетие лица, както и за съдържание, подбуждащо към насилие или омраза.

3.2.3. Осигуряване на високо качество на сигналите

Онлайн платформите следва **да въведат ефективни механизми, с които да се улесни подаването на достатъчно точни и адекватно обосновани сигнали**, за да могат те бързо да вземат информирани решения какви действия да предприемат. Това следва да съдейства за подаването на сигнали, съдържащи **обяснение на причините**, поради които подателят смята, че съответното съдържание е незаконно, и ясно посочване **къде се намира** това съдържание (напр. URL адрес).

Тези механизми за сигнализиране следва да са видими за потребителите, леснодостъпни, **удобни за използване и контекстуални**. Те следва също така да позволяват **лесно сигнализиране** за различни видове съдържание, напр. чрез избор от списък на категориите причини, поради които съдържанието се смята за незаконно. Когато е технически осъществимо, могат да бъдат предвидени и такива функции, като например възможността да се подават сигнали незабавно след забелязване на съответния материал или да се използват отново идентификационните данни за влизане в системата.

Такива достатъчно обосновани и подробни сигнали позволяват на платформите да откриват бързо потенциално незаконното съдържание, да извършват надеждна оценка на законността му и ако е необходимо, да предприемат експедитивни действия. Точната степен на подробност, необходима, за да могат платформите да вземат експедитивно информирани решения, може да варира значително в зависимост от съдържанието.

По принцип потребителите следва да не бъдат длъжни да се идентифицират при сигнализиране за незаконно според тях съдържание, освен когато тази информация е необходима, за да се прецени дали съдържанието е законно (напр. твърдение, че се притежават права на интелектуална собственост). Това е особено валидно, когато може да бъде застрашена тяхната безопасност или когато разкриването на самоличността може да има правни последици. Потребителите следва да бъдат насърчавани да изпращат сигналите си посредством доверени податели (ако съществуват), когато желаят да останат анонимни за платформите.

Подателите на сигнали обаче следва да могат доброволно да посочват своите координати за връзка в сигналите, така че да се даде възможност на съответната онлайн платформа да поиска допълнителна информация или да информира подателя на сигнала за действията, които възнамерява да предприеме. В такива случаи подателят следва да получава **потвърждение за получаването на сигнала и съобщение за действията, предприети по него**.

Освен че с потвърждението за получаването се избягва необходимостта подателят на сигнала да проверява дали са предприети действия по него, то може да служи и като доказателство при съдебни или извънсъдебни производства съобразно с приложимите за тях правила.

3.3. Проактивни мерки на онлайн платформите

3.3.1. Проактивни мерки и освобождаване от отговорност

С оглед на централната роля, която играят, възможностите си и свързаните с тях отговорности онлайн платформите следва **да приемат ефективни проактивни мерки за откриване и премахване** на незаконното онлайн съдържание, а не само да реагират на сигналите, които получават. Освен това за определени категории незаконно съдържание пълното постигане на целта да се намали рискът от сериозни вреди може да се окаже невъзможно, ако платформите не предприемат такива проактивни мерки.

Според Комисията предприемането на такива доброволни проактивни мерки **не води автоматично до невъзможност за онлайн платформата да се ползва от освобождаването от отговорност**, предвидено в член 14 от Директивата за електронната търговия.

На първо място, това освобождаване от отговорност се отнася само до доставчиците на хостинг услуги, които отговарят на условията, определени в член 14 от същата директива, т.е. доставчиците на услуги, чиито дейности се състоят в съхраняване на информация по искане на трети страни и които **нямат активна роля**, позволяваща им да се запознаят с тази информация или да я контролират³³.

В това отношение в съображение 38 от предложението на Комисията от 14 септември 2016 г. за Директива относно авторското право в цифровия единен пазар се посочва следното: „По отношение на член 14 [от Директивата за електронната търговия] е необходимо да се провери дали доставчикът на услуги играе активна роля, включително чрез оптимизиране на представянето на качените произведения или обекти или тяхното рекламиране, независимо от естеството на използваните за тази цел средства“.

Конкретно по отношение на член 14 от Директивата за електронната търговия в решението по дело L'Oréal/eBay Съдът поясни, че сам по себе си фактът, че „[онлайн платформа] съхранява на сървъра си предложения за продажба, определя условията за доставка на услугите си, получава заплащане за тях и дава обща информация на клиентите си, не може да [я] лиши от възможността да се ползва от изключенията във връзка с отговорността, предвидени в [член 14 от Директивата за електронната търговия]“³⁴. Същевременно Съдът постанови също, че онлайн платформата губи тази възможност, „[к]огато обаче [тя] оказва съдействие, което се изразява в оптимизиране на представянето на разглежданите предложения за продажба или в рекламиране на тези предложения“³⁵.

От това следва, че сам по себе си фактът, че онлайн платформа взема определени мерки, свързани с предоставянето на нейните услуги, по принцип не означава непременно, че тя има активна роля по отношение на всяко отделно съдържание, което се съхранява на нея, и че поради това не може да се ползва от освобождаването от отговорност. Комисията е на мнение, че това може — и трябва — да е валидно и за проактивните мерки за откриване и премахване на незаконно онлайн съдържание — особено когато те се предприемат с оглед на прилагането на условията за използване на онлайн платформата. Това ще е в съответствие с преследваната с Директивата за електронната търговия цел да се постигне баланс между различните интереси³⁶. В тази директива се напомня, че е в интерес на всички засегнати страни да се приемат и прилагат бързи и надеждни процедури за премахване на незаконната информация и за блокиране на достъпа до нея³⁷. Макар и съгласно Директивата на онлайн платформите да

³³ Съображение 42 от Директивата за електронната търговия. Вж. решението по дело Google France, точки 114 и 120 и решението от 12 юли 2011 г. по дело C-324/09, L'Oréal/eBay, точка 113.

³⁴ Решение по дело L'Oréal/eBay, точка 115.

³⁵ Решение по дело L'Oréal/eBay, точка 116.

³⁶ Съображение 41 от Директивата за електронната търговия.

³⁷ Съображение 40 от Директивата за електронната търговия.

не се налага общо задължение за активно търсене на факти³⁸, в нея също така се изтъква значението на доброволните мерки³⁹.

На второ място, в съответствие с член 14 от Директивата за електронната търговия доставчиците на услуги, попадащи в неговото приложно поле, могат да се ползват от освобождаването от отговорност при **две условия**: а) да нямат сведения за незаконната дейност или информация, а във връзка с искове за вреди — да не са запознати с факти или обстоятелства, от които да е видна незаконната дейност или информация, или б) при получаването на такива сведения или запознаването с такива факти или обстоятелства да действат експедитивно за премахване на информацията или за блокиране на достъпа до нея.

Съдът поясни, че тези условия се отнасят до *„всяко положение, при което [съответната онлайн платформа] е запознат[а] по един или друг начин с [факти и обстоятелства, въз основа на които полагащият дължимата грижа икономически оператор би трябвало да установи въпросната незаконност]“*, и че освен съобщаването от трета страна това включва и положението, при което *„в резултат на осъществен по [нейна] собствена инициатива преглед [платформата] открива съществуването на незаконна информация или дейност“*⁴⁰.

От това следва, че в резултат на проактивни мерки, които е предприела за откриване и премахване на незаконно съдържание, дадена онлайн платформа може да научи за съществуването на незаконна дейност или информация, което съответно би могло да доведе до невъзможност тя да се ползва от освобождаване от отговорност съгласно член 14, параграф 1, буква а) от Директивата за електронната търговия. В такива случаи обаче, след като е научила за незаконната дейност или информация, онлайн платформата все още може да действа експедитивно за премахване на съответната информация или за блокиране на достъпа до нея. Ако го направи, тя ще продължи да се ползва от освобождаването от отговорност по член 14, параграф 1, буква б). С оглед на това опасенията, че ще бъде загубено правото на освобождаване от отговорност, не бива да възпрепятстват, нито да изключват доброволното прилагане на ефективни проактивни мерки, което настоящото съобщение има за цел да насърчи.

3.3.2. Използване на технологии за откриване на незаконно съдържание

Като се имат предвид обемът на материалите, достъпни посредством онлайн платформите, и техническият прогрес в областта на обработването на информация и на изкуствения интелект, **технологиите за автоматично откриване и филтриране** придобиват все по-голямо значение в борбата с незаконното онлайн съдържание. Много от големите платформи вече използват алгоритми за съвпадение, основаващи се на различни технологии — от обикновено филтриране на метаданни до хеширане и снемане на цифровите отпечатъци на съдържание.

³⁸ Член 15, параграф 1 от Директивата за електронната търговия.

³⁹ Съображение 40 от Директивата за електронната търговия.

⁴⁰ Решение по дело L'Oréal/eBay, точки 120 и 121.

В Директивата за електронната търговия се пояснява, че разпоредбите ѝ, отнасящи се до отговорността, не възпрепятстват разработването и ефективното използване на технически системи за защита и идентификация, както и на средства за технически контрол, осъществени чрез цифрова технология⁴¹. В нея се уточнява също, че това използване обаче трябва да е съобразено с приложимите правила, определени в правото на ЕС и в националното право, по-специално относно защитата на неприкосновеността на личния живот и на личните данни и относно забраната държавите членки да налагат общи задължения за контрол⁴².

В секторното законодателство могат да бъдат определени задължителни правила за онлайн платформите да предприемат мерки, напр. във връзка с авторското право, с които да съдействат за откриването и премахването на незаконно съдържание — дори и когато могат да се ползват от освобождаването от отговорност, предвидено в член 14 от Директивата за електронната търговия.

В по-общ план използването и развиването на такива технологии се насърчават особено в случаите, в които е възможно да бъде причинена сериозна вреда, в съответствие с призива, отправен в заключенията на Европейския съвет от 22 юни 2017 г.⁴³ За разпознаване на потенциално незаконното съдържание могат да бъдат използвани автоматични средства и филтри, в чието разработване се отбелязва напредък благодарение на изследователската дейност в частния и публичния сектор. Например в сферата на авторското право от няколко години с успех се използват средства за автоматично разпознаване на съдържание.

Комисията подкрепя развитието на изследванията и новаторските подходи, надхвърлящи съвременното технологично равнище, с цел подобряване на точността на техническите средства за разпознаване на незаконно съдържание⁴⁴. Освен това тя **насърчава предприятията да внедряват ефективно иновациите, които могат да допринесат за подобряване на ефикасността и ефективността на процедурите за автоматично откриване.**

В повечето случаи най-добрата практика, прилагана от предприятията понастоящем, е чрез автоматични средства да се намали броят на спорните материали, които да бъдат проучени от експерти хора, а след това те може да трябва да преценят дали съдържанието е незаконно. По принцип човешкото участие е важен елемент на автоматичните процедури за определяне на законността на дадено съдържание, особено в областите, в които се допускат голям брой грешки или е необходимо поставяне в контекст.

⁴¹ Съображение 40 от Директивата за електронната търговия.

⁴² Съображение 40 и член 15, параграф 1 от Директивата за електронната търговия.

⁴³ <http://www.consilium.europa.eu/bg/press/press-releases/2017/06/22-euco-security-defence/>.

⁴⁴ Понастоящем изследователските и иновационните усилия на предприятията са насочени към разработването на аналитични средства, с които да се разберат по-добре естественият език, информационните каскади в социалните мрежи, установяването на източниците на информация, моделите на разпространение и използването на фалшива самоличност. Комисията подкрепя също изследователската и иновационната дейност в тази област чрез финансиране на проекти за разработване на автоматични средства за проверка на истинността на генерираното от потребителите съдържание в социалните мрежи. С тези средства може да се улесни откриването на потенциално невярна информация в текстове, изображения или видеоматериали и да се съдейства за проследяването на фалшивите новини. Сегашните им функционални възможности обаче не позволяват да се установи дали съответното съдържание е незаконно.

Комисията смята, че проактивните мерки, които онлайн платформите, попадащи в обхвата на член 14 от Директивата за електронната търговия, предприемат за откриване и премахване на хостването на тях незаконно съдържание — включително използването на автоматични средства и на средства за предотвратяване на ново качване на вече премахнато съдържание — **сами по себе си не водят до невъзможност платформите да се ползват от освобождаването от отговорност.**

По-специално предприемането на такива мерки не означава непременно, че съответната онлайн платформа има активна роля, което би я лишило от правото на такова освобождаване. Когато вследствие на такива мерки онлайн платформата научи за съществуването на незаконна дейност или информация, тя трябва да действа експедитивно за премахване на тази незаконна информация или за блокиране на достъпа до нея, за да продължи да отговаря на условието за освобождаване от отговорност.

Онлайн платформите следва да полагат максимални усилия за проактивно откриване, разпознаване и премахване на незаконното онлайн съдържание. Комисията силно насърчава онлайн платформите да прилагат доброволни проактивни мерки за откриване и премахване на незаконно съдържание, както и да увеличат инвестициите си в автоматичните технологии за откриване и използването им и да провеждат по-интензивно сътрудничество в тази област.

4. ПРЕМАХВАНЕ НА НЕЗАКОННО СЪДЪРЖАНИЕ

В интерес на цялото общество е **платформите да премахват възможно най-бързо незаконното съдържание.** Същевременно премахването на това съдържание **не трябва да възпрепятства провеждането на наказателно преследване или на други действия спрямо съответните законови нарушения.** В това отношение важен елемент е обменът на доказателства между публичните органи и онлайн платформите. В тази област се подготвя законодателна инициатива, с която би трябвало да се улесни трансграничният достъп до доказателства⁴⁵. Премахването на незаконно съдържание от платформите не трябва да засяга разследването или съдебното преследване на престъпления в рамките на правото на Съюза или на националното право.

Освен това следва да съществуват **ефикасни предпазни мерки за ограничаване на риска от премахване на законно съдържание**, подкрепяни от смислени задължения за прозрачност, с които да се подобри отчетността при процеса на премахване.

4.1. Осигуряване на експедитивното премахване на незаконното съдържанието и уведомяване на правоприлагащите органи за престъпленията

Съгласно Директивата за електронната търговия, когато научат за съществуването на незаконно съдържание, онлайн платформите трябва да действат „експедитивно“ за премахването му, за

⁴⁵ За повече информация: https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-3896097_bg и https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/organized-crime-and-human-trafficking/e-evidence_en.

да могат да продължат да се ползват от освобождаването от отговорност. Какво означава това на практика, зависи от спецификата на конкретния случай, и по-специално от вида на незаконното съдържание, от точността на получения сигнал за него и от евентуалните причинени вреди.

На практика за различните видове съдържание е необходимо различно количество контекстуална информация, за да може да се определи дали съдържанието е законно. Например незаконният характер на материалите, съдържащи сексуално насилие над деца, се установява по-лесно, докато за клеветническите изявления по принцип се изисква внимателен анализ на контекста, в който са направени.

Когато случаят е свързан със **сериозна вреда, например при подбуждане към тероризъм, е особено важно премахването на съдържанието да стане бързо и за него може да се прилагат конкретни срокове.**

В някои доброволни процеси, като например в Кодекса за поведение относно противодействие на незаконния език на омразата онлайн, бяха определени индикативни цели за сроковете за премахване на съдържание, като в случая на този кодекс срокът е 24 часа в по-голямата част от случаите.

Напълно автоматизираното заличаване или блокиране на съдържание може да бъдат особено ефективно и следва да се прилага в случаите, когато обстоятелствата не оставят съмнение относно незаконността на материала, например във връзка с материал, за чието премахване са сигнализирали правоприлагащите органи, или във връзка с известно незаконно съдържание, което по-рано е било премахнато в съответствие с предпазните мерки, посочени в част 4.3.

Като общо правило **премахването, произтичащо от сигнал от доверен подател, трябва да се разглежда по-бързо** поради качеството и точността на информацията, предоставена в сигнала, и факта, че подателите се ползват с доверие.

В случаите, когато са налице имуществени вреди поради нарушаване на право на интелектуална собственост, потенциалните имуществени вреди, произтичащи от това нарушение, могат да бъдат тясно свързани с бързината на неговото отстраняване.

Ясното съобщаване от страна на платформите за времето, необходимо да бъдат обработени исканията за отстраняване според вида на съдържанието, ще улесни оценката на експедитивността на предприетите действия и ще увеличи отчетността на платформите в по-широк план.

В някои случаи, особено когато онлайн платформите се затрудняват да преценят законосъобразността на дадено съдържание и става въпрос за потенциално спорно решение, те биха могли да представят **случаите, породили съмнение, на трета страна**, за да получат съвет. В различните държави членки тази роля се изпълнява от саморегулиращите се или компетентните органи. Като част от засиленото сътрудничество между онлайн платформите и компетентните органи такова сътрудничество е особено насърчавано.

На последно място, **онлайн платформите следва да съобщават на правоприлагащите органи**, когато бъдат уведомени за доказателства за престъпления или други нарушения или попаднат на такива, с цел да подадат сигнал и да дадат възможност на съответните органи да разследват и преследват по наказателен ред лицата, които създават такова съдържание, или злоупотребата с услуги от страна на организирани престъпни или терористични групи. В тези случаи те следва да се съобразяват с приложимите правни изисквания, в това число Регламент (ЕС) 2016/679 относно защитата на личните данни⁴⁶. Това може да е подходящо и в случай на предлагане или продажба на стоки или на търговски практики, които се отклоняват от законодателството на ЕС.

В някои случаи, в резултат на необходимостта да си сътрудничат с правоприлагащите органи при разследването и наказателното преследване на престъпления, платформите могат да се въздържат да премахват незаконно съдържание, когато това е необходимо в рамките на конкретно текущо разследване, като това става под строгия надзор на националните органи и в пълно съответствие с националните наказателнопроцесуални правила.

Правоприлагащите органи следва да изградят необходимия капацитет за предприемане на подходящи действия в отговор на тези сигнали⁴⁷. Пример за най-добра практика по отношение на звената за контакт е създаденият от Европол портал SIRIUS⁴⁸, чиято цел е да подпомага държавите членки при разследванията онлайн в сферата на борбата с тероризма, включително като улеснява сътрудничеството между платформите и правоприлагащите органи в ЕС⁴⁹.

В съответствие с член 14 от Директивата за електронната търговия онлайн платформите трябва експедитивно да отстранят незаконното съдържание, след като бъдат уведомени или узнаят за съществуването му, ако желаят да бъдат освободени от отговорност. Особено важно е да се премахва бързо незаконно съдържание, което е свързано с тежки последици, като например в случаите на подбуждане към терористични действия. Сроковете и процедурата за премахване на различните форми на незаконно съдържание следва да бъдат ясно отчетени в доклади за прозрачността.

Комисията ще анализира допълнително въпроса за въвеждането на фиксирани срокове за премахване на съдържание.

Доказателствата за престъпление, получени в контекста на премахването на незаконно съдържание, следва да бъдат предавани на правоприлагащите органи, при условие че това

⁴⁶ Член 6, параграф 1, буква в) във връзка с член 6, параграф 4.

⁴⁷ Съгласно член 15, параграф 2 от Директивата за електронната търговия „Държавите членки могат да установят задължения за доставчиците на услуги на информационното общество за бързо информиране на компетентните публични органи за предполагаеми незаконни действия или информация, предоставена [от] получателите на техните услуги, или задължения за предаване на компетентните органи, по тяхно искане, на информация[,] която позволява идентифицирането на получатели на техните услуги, с които те имат договори за съхраняване на данни“.

⁴⁸ Shaping Internet Research Investigations Unified System.

⁴⁹ Европол ще продължи да улеснява създаването на нови единни звена за контакт, като предоставя подходящо обучение за правоприлагащите органи в държавите, където все още не са създадени ЕЗК.

става в съответствие по-специално с изискванията, установени в Регламент (ЕС) 2016/679, особено със законосъобразните основания за обработване на лични данни.

4.2. По-голяма прозрачност

4.2.1. Прозрачност във връзка с политиката на онлайн платформите по отношение на съдържанието

Въпросът дали дадено съдържание е законно или незаконно се урежда от законодателството на ЕС и националните законодателства. Същевременно в самите условия на онлайн платформите за ползване на услугата може да са посочени специфични видове съдържание, което се счита за нежелано или неприемливо.

В рамките на условията за ползване на услугата онлайн платформите следва да оповестяват в подробности своите политики за съдържанието и ясно да информират своите потребители за това. Тези условия следва не само да определят политиката за премахване или блокиране на достъпа до съдържание, но и да формулират предпазните мерки, които да гарантират, че действията, свързани със съдържанието, не водят до прекомерно премахване на съдържание. По-специално в условията за ползване на услугата онлайн платформите следва ясно да посочат с какви възможности разполагат потребителите да оспорят решенията за премахване на съдържание като част от по-голямата прозрачност на политиките на платформите за премахване на съдържание. Това следва да спомогне да се намали евентуалното отрицателно отражение върху основното право на потребителите на свобода на изразяване и на информация⁵⁰.

Онлайн платформите трябва да предоставят **ясно, лесно разбираемо и достатъчно подробно обяснение на своята политика за съдържанието в условията си за ползване на услугата**. Следва да се обясни как се третира както незаконното съдържание, така и съдържание, което не отговаря на условията за ползване на платформата. Всички ограничения относно вида съдържание, което е допустимо на дадена платформа, следва да бъдат ясно формулирани и съобщени на потребителите на платформата. Обяснението следва да включва и приложимите процедури за оспорване на решенията за премахване на съдържание, включително на решенията за премахване, които произтичат от сигнали на доверени податели.

4.2.2. Прозрачност на процедурите за сигнализиране и предприемане на действия

Докладването за прозрачност следва да обхваща също *резултатите* от прилагането на политиките на платформите за управление на съдържанието.

Онлайн платформите следва да **публикуват доклади за прозрачност** с достатъчно подробна **информация относно броя и вида на получените сигнали и предприетите действия**,

⁵⁰ В случай че се обработват лични данни, платформите следва да гарантират прозрачни политики за защита на неприкосновеността на личния живот съгласно член 12 от Общия регламент относно защитата на данните.

включително **времето, необходимо за обработване**, както и източника на сигнала⁵¹. Тези доклади следва да включват и информация за случаите на **оспорване на сигнали**, ако има такива, и действията в отговор на тях. Комисията насърчава редовното публикуване на тази информация, като това трябва да става най-малко веднъж годишно.

Като се отчитат надлежно специфичните за всяко съдържание разлики, за тези доклади за прозрачност би спомогнало въвеждането на известна степен на **стандартизация** в цифровия единен пазар. Това ще даде възможност за по-добро наблюдение, ще улесни електронното агрегиране на тази информация и би могло да спомогне да се избегнат ненужните пречки пред трансграничното предоставяне на хостинг услуги.

Следва да се обърне специално внимание на осигуряването на възможност на по-малките онлайн платформи и МСП да предоставят такива данни за прозрачност, като всяка съпътстваща дейност, като например стандартизацията, следва да бъде свързана с минимална административна тежест.

В рамките на структуриран диалог със сектора Комисията ще **проучи** допълнително **потенциала за стандартизиране** по отношение на процедурите, свързани с получаването на сигнали, и докладването за прозрачност относно системите за отстраняване на съдържание и постигнатите резултати.

4.3. Предпазни мерки срещу прекомерно премахване на съдържание и злоупотреби със системата

Експедитивните действия, включително мерките за филтриране на съдържанието при качване или за автоматизирано откриване, целящи да гарантират бързото премахване на незаконно съдържание, и по-специално, когато в процеса няма човешка намеса, могат да се отразят на точността на решението, включително е налице риск за премахване на законно съдържание. Ето защо е важно да се гарантира наличието на достатъчно гаранции, така че съдържание, което погрешно е било премахнато, да може да се възстанови.

4.3.1. Оспорване на сигнал

По принцип лицата, които са предоставили съдържанието, следва да **имат възможност да възразят срещу това решение, като оспорят сигнала**. Това важи и за случаите, когато съдържанието е било премахнато автоматично.

Така например съгласно член 28а от предложението за изменение на Директивата за аудио-визуалните медийни услуги държавите членки трябва да гарантират наличието на механизми за подаване на жалби и за правна защита с цел уреждане на спорове между потребителите и платформите за споделяне на видеоклипове във връзка с прилагането на подходящите мерки, които тези платформи следва да предприемат.

⁵¹ Докладване относно собствените разследвания, сигналите на обикновените потребители, сигналите от правоприлагащите органи и т.н.

Ако в оспорването на сигнала са били предоставени разумни основания, за да се счита, че дейността или информацията, предмет на сигнала, не е незаконна, **доставчикът на платформата следва своевременно да възстанови съдържанието, което е било премахнато, или да позволи на потребителя да го качи отново, без да се засягат условията за ползване на платформата.**

Възможността за оспорване на решенията следва да доведе до намаляване на броя на необоснованите случаи на премахване на законно съдържание и може също така да послужи като писмено доказателство за извънсъдебните механизми за разрешаване на спорове или за процедурите за съдебно обжалване.

При определени обстоятелства информирането на доставчика на съдържание и/или възможността за оспорване на сигнала не биха били подходящи, по-специално в случаите, когато това води до намеса в правомощията за разследване на органите на държавите членки, които са необходими за предотвратяването, разкриването и повдигането и поддържането на обвинения за престъпления, като например в случая на материали, съдържащи сексуално насилие над деца.

Онлайн платформите следва да предлагат лесни онлайн процедури за оспорване на сигнал. Когато бъде оспорен сигнал, онлайн платформите следва да дадат отговор, като в случай на отрицателно решение следва да се посочат причините. Когато в съответната държава членка има органи за извънсъдебно уреждане на спорове, платформите се насърчават да се обръщат към тях за разрешаване на случаите на оспорване на сигнали.

4.3.2. Мерки срещу недобросъвестни сигнали и оспорване на сигнали

В същото време процедурите за сигнализиране и предприемане на действия могат понякога да бъдат обект на злоупотреба чрез използването на лоши практики или поради недобросъвестност⁵². Тези практики следва да се обезсърчават, например чрез намаляване на приоритета при обработването на сигнали от подател, който подава голям брой невалидни сигнали или голям брой от неговите сигнали се оспорват, или чрез отмяна на статута на доверен подател на сигнали, в съответствие с добре установени и прозрачни критерии. Тези политики следва да бъдат ясно описани в условията на онлайн платформата за ползване на услугата и да бъдат включени в общото докладване за прозрачност на онлайн платформите, за да се увеличи публичната отчетност. Подобни мерки следва да бъдат въведени и по отношение на неправомерното оспорване на сигнали.

5. ПРЕДОТВРЯВАНЕ НА ПОВТОРНАТА ПОЯВА НА НЕЗАКОННО СЪДЪРЖАНИЕ

Веднъж установено и премахнато, незаконното съдържание не следва отново да се появява онлайн. Ефикасното и ефективно предотвратяване на повторната поява въз основа на

⁵² Данните сочат, че такава информация се използва от конкурентите (*Notice and Takedown in Everyday Practice*, J Urban et al., UC Berkeley, 2016), както и че с практиката на създаване на автоматични сигнали се злоупотребява с цел свързване към изкуствено създадено съдържание (Google Transparency report).

съществуващите добри практики и подходящи предпазни мерки е от съществено значение за доброто функциониране на системата. За да се предотврати разпространението на известни незаконни материали на различни платформи, е необходимо по-тясно сътрудничество между доставчиците на услуги за онлайн съдържание, при пълно зачитане на приложимите разпоредби на законодателството относно конкуренцията. Също така е важно да се засили сътрудничеството на правоприлагащите органи с малки, по-малко устойчиви дружества, които могат да се превърнат в предпочитана платформа за престъпниците и другите лица, участващи в нарушения онлайн, тъй като тези дружества се считат по-уязвими в сравнение с други.

5.1. Мерки срещу повторните извършители на нарушения

С цел да се избегне повторната поява на незаконно съдържание от потребители, които нееднократно качват нарушаващо правилата съдържание от едно и също естество, много онлайн платформи вече са въвели мерки срещу повторните извършители на нарушения, като например блокиране или закриване на техните потребителски профили или мерки за забрана в сянка („shadow-banning“)⁵³.

Онлайн платформите следва да предприемат мерки, с които да възпират потребителите да качват многократно незаконно съдържание от едно и също естество и следва да се стремят ефективно да попречат на разпространението на подобно незаконно съдържание.

Това следва да се прилага и в случаите, когато нарушителят е едно и също лице, а естеството на въпросното съдържание има същия характер и, когато е обосновано, потребителят е бил своевременно уведомен за получаването на един или няколко сигнала срещу него, както и за предстоящото блокиране или закриване на профила. Това ще даде възможност на потребителя да оспори решението и ще улесни достъпа до съдебна защита срещу мярката, ако е целесъобразно съгласно договора между потребителя и платформата, както и приложимото право. И в тези случаи всяко обработване на лични данни трябва да е съобразено изцяло със съответните правила за защита на данните.

Отново, не следва да се предоставя информация или да се уведомява доставчика на съдържание, когато това би представлявало намеса в правомощията за разследване на държавите членки, необходими за предотвратяването, разкриването и повдигането и поддържането на обвинения за престъпления, когато е налице необходимото правно основание за това.

5.2. Автоматични филтри за повторно качване

Освен посочените в част 3.3 технологии, използвани за идентифициране на потенциално незаконно съдържание, могат да се използват технологични средства с по-висока степен на надеждност, за да се снемат характерните белези и да се филтрира (да се сваля и да не се допуска да бъде качено отново) съдържание, което вече е било идентифицирано и преценено

⁵³ „Shadow banning“ е действие по блокиране на достъпа на даден потребител до онлайн общност по такъв начин, че той да не си даде сметка за това.

като незаконно. Поради това Комисията насърчава по-нататъшното използване на такива инструменти, при условие че се въведат предпазни мерки, като например обратимост на решенията и изключения, както е посочено по-долу.

Такъв е случаят понастоящем с разработената в рамките на Интернет форума на ЕС база данни с кодове за сегментиране (хеш-база данни), използвана във връзка с терористично съдържание, в областта на авторското право или по отношение на материали, съдържащи сексуално насилие над деца, но така също и за продукти, за които е бил подаден сигнал от правоприлагащите органи, че не съответстват на изискванията на приложимото законодателство. Тези практики дават добри резултати. Въпреки това, тяхната ефективност зависи от допълнителни подобрения, за да се ограничи погрешното идентифициране на съдържание и да се улесни вземането на решения, които са съобразени с контекста, както и необходимите гаранции за обратимост на решенията.

Така например, като се основава на практиката в областта на авторското право във връзка с автоматичното разпознаване на съдържание, в предложението на Комисията относно авторското право в цифровия единен пазар се признава, че тези технологии — ако са подходящи и пропорционални — могат да бъдат евентуални средства, наред с другото, за предотвратяване на предлагането на нелицензирано съдържание на съответните платформи за онлайн услуги.

Автоматичните процедури, които препятстват повторното качване на съдържание, следва да допускат изключения съобразно контекста и в случаите, когато съдържанието, което е било премахнато, е променено и приведено в съответствие със законовите или други изисквания. Обхватът и сроковете на такива изключения, съобразени с контекста, следва да отчитат специфичния характер на съдържанието и свързаната с него евентуална заплаха за сигурността, както и възможността за временно блокиране на такова съдържание, докато се направи по-задълбочена оценка.

Комисията настоятелно насърчава по-нататъшното използване и разработване на автоматизирани технологии за предотвратяване на повторната поява на незаконно съдържание онлайн.

Когато се използват автоматизирани инструменти за предотвратяване на повторната поява на незаконно съдържание, следва да се предвидят гаранции за обратимост на погрешните решения, като използването и действието на тази технология следва да бъдат ясно включени в условията на платформата за ползване на услугата.

Всички онлайн платформи следва да имат достъп до бази данни, използвани за автоматичното съпоставяне и идентифициране на отново появяващо се незаконно съдържание, при условие че всяка операция за обработка е в съответствие с приложимото законодателство за защита на личните данни и за конкуренцията. Политиките за защита на неприкосновеността на личния живот на дружествата следва да включват прозрачна информация относно обработването на лични данни, в случай че се използват такива бази данни.

За да се гарантира разкриването на всяко незаконно съдържание, онлайн платформите следва да осигурят също така непрекъснатото актуализиране на инструментите си в съответствие с променящите се тактики и поведение на престъпниците и другите лица, участващи в нарушения онлайн. Средствата, използвани във връзка с терористично съдържание, следва да бъдат адаптирани, за да разкриват актуалното и старото съдържание и да гарантират бързия му преглед и премахване. Такова съдържание следва да се добави към междуплатформените инструменти, като например споменатата база данни с кодове за сегментиране (която в момента се използва във връзка с терористично съдържание). Разработването на такива технологии следва да се извършва в сътрудничество между онлайн платформите, компетентните органи и други заинтересовани страни, включително гражданското общество.

6. ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Увеличаването на незаконното съдържание, хоствано от онлайн платформите, води до реални вреди за обществото, включително рискове за физическата неприкосновеност, достойнството и здравето на нашите граждани. Ако не бъдат предприети подходящи мерки, тази вреди ще подкопаят доверието в цифровите услуги по-глобално, и в крайна сметка в единния цифров пазар — основен двигател на иновациите, растежа и заетостта. Макар това съдържание да се създава и качва от трети страни, все по-голямото влияние на онлайн платформите в обществото, което произтича от тяхната роля на „пазители“ на съдържанието и информацията, увеличава отговорността им към потребителите и обществото като цяло. Ето защо те трябва да бъдат по-инициативни при отстраняването на незаконното съдържание и недопускането на повторната му поява, да въведат ефективни процедури за сигнализиране и предприемане на действия, да установят добре функциониращи интерфейси с трети страни (като например доверените податели на сигнали) и да отдадат особен приоритет на сигналите от националните правоприлагащи органи. Когато онлайн платформите решават, в съответствие със закона, кое съдържание следва да се считат за незаконно, необходимо е да бъдат въведени подходящи гаранции.

Настоящото съобщение дава насоки и в този смисъл не променя приложимата правна уредба, нито съдържа задължителни правни норми. Неговата основна цел е да даде насоки на онлайн платформите относно начините, по които могат да изпълнят своите отговорности във връзка с борбата с незаконното съдържание, което хостват. То също така цели да се възприемат добрите процедурни практики по отношение на различните форми на незаконно съдържание, както и да се насърчи по-тясното сътрудничество между платформите и компетентните органи. В този смисъл Съобщението очертава европейски подход за онлайн платформите как да подхождат към незаконното съдържание, който съчетава необходимостта от бързо и ефективно премахване на незаконното съдържание и предотвратяване и наказателно преследване на престъпленията с гарантиране на правото на свободно изразяване онлайн. Настоящите насоки ще допълнят и подсилят текущите секторни диалози.

Следва да се обърне специално внимание на това да се гарантира, че по-малките онлайн платформи са в състояние да прилагат тези процедури, като при формулирането на много от елементите на настоящото съобщения бяха отчетени техните специфични нужди. Независимо

от това Комисията ще проучи допълнителни начини, с които да насърчи възприемането на насоките и от по-малките платформи.

Цифровият единен пазар изисква по-голяма съгласуваност отвъд географските разделения на начина, по който чрез публичните политики се реагира на предизвикателствата. Ето защо с настоящото съобщение Комисията прави първата стъпка, като предоставя общи инструменти за справяне с общото предизвикателство за премахване на незаконното съдържание.

Писмото за намеренията от 13 септември 2017 г. на председателя на Европейската комисия, адресирано до председателя на Европейския парламент и председателя на Съвета на Европейския съюз, с цел да гарантира пространство на правосъдие и основни права, изградено върху взаимно доверие, обяви допълнителни мерки, с които да се осигури бързото и проактивно откриване и премахване на незаконно съдържание, подбуждащо към омраза, насилие и тероризъм. Настоящото съобщение представлява първият елемент от тези мерки. Комисията очаква през следващите месеци онлайн платформите да предприемат бързи действия, включително в контекста на съответните диалози, по-специално в областта на тероризма и незаконния език на омразата.

Комисията ще продължи обмена и диалога с онлайн платформите и другите заинтересовани страни. Тя ще следи напредъка и ще прецени дали са необходими допълнителни мерки, за да се осигури бързо и проактивно откриване и премахване на незаконно съдържание онлайн, включително евентуални законодателни мерки за допълване на съществуващата нормативна уредба. Тази работа ще бъде свършена до май 2018 г.