

Broj: 04-37-19-1102-1/14

Datum: 19.11.2014

**Preporuka CM/Rec(2014)6  
Odbora ministara državama članicama  
o Vodiču o ljudskim pravima korisnika interneta**

*(Usvojio Odbor ministara 16. april 2014. godine  
na 1197. sastanku zastupnika ministara)*

1. Države članice Vijeća Evrope imaju obavezu svim svojim građanima osigurati ljudska prava i osnovne slobode zacrtane u Evropskoj konvenciji o ljudskim pravima (ETS br. 5). Ova obaveza je na snazi i u kontekstu korištenja interneta. Primjenjive su i ostale konvencije i instrumenti Vijeća Evrope koji se odnose na zaštitu prava na slobodu izražavanja, pristup informacijama, pravo na slobodu okupljanja, zaštitu od kibernetičkog kriminala te pravo na privatni život i zaštitu ličnih podataka.
2. Obaveze Država da poštuju, štite i promoviraju ljudska prava podrazumijevaju i nadzor nad privatnim kompanijama. Ljudska prava, koja su univerzalna i nedjeljiva, kao i odgovarajući, s njima povezani, standardi, imaju veću snagu od opštih odredbi i uslova koje korisnicima interneta nameću akteri iz privatnog sektora.
3. Internet ima vrijednost javne usluge. Ljudi, zajednice, javne vlasti i privatni subjekti pri svojim se aktivnostima oslanjaju na internet i imaju opravdana očekivanja da internetske usluge budu pristupačne, da se pružaju bez diskriminacije, da budu dostupne, sigurne, pouzdane i da ne bude prekida u njihovom pružanju. Dalje, niko ne bi trebao biti predmetom bespravnog, nepotrebnog i nesrazmjernog ometanja pri realizaciji svojih ljudskih prava i osnovnih sloboda pri korištenju interneta.
4. Korisnicima treba podrška kako bi razumjeli i učinkovito koristili svoja prava i slobode na internetu u slučajevima kada se njihova prava i slobode ograničavaju ili ometaju. Ta podrška treba uključivati smjernice o pristupu učinkovitim pravnim lijekovima. U svjetlu mogućnosti koje internet pruža u smislu transparentnosti i odgovornosti u provođenju javnih poslova, korisnicima treba omogućiti korištenje interneta kako bi mogli učestvovati u demokratskom životu.
5. Kako bi se osigurala jednaka primjena ljudskih prava i osnovnih sloboda *offline* (izvan mreže) i *online* (na mreži), u skladu odredbama člana 15.b Statuta Vijeća Evrope, Odbor ministara preporučuje da države članice:
  - 5.1. aktivno promoviraju Vodič o ljudskim pravima za korisnike interneta, u skladu navedenom u Dodatku, među građanima, javnim vlastima i akterima iz privatnog sektora te poduzimaju određene aktivnosti u vezi s njegovom primjenom kako bi se korisnicima omogućilo puno korištenje njihovih ljudskih prava i osnovnih sloboda *online*;
  - 5.2. ocjenjuju, redovno revidiraju i, po potrebi, uklanjaju ograničenja koja se odnose na korištenje prava i sloboda na internetu, naročito kada ona nisu u skladu s Konvencijom u smislu relevantne sudske prakse Evropskog suda za ljudska prava. Svako ograničenje mora biti propisano zakonom, neophodnim u demokratskom društvu kako bi se postigao zakoniti cilj i srazmjerno zakonitom cilju koji se želi postići;
  - 5.3. osiguraju da korisnici interneta imaju pristup učinkovitim pravnim lijekovima kada dođe do ograničavanja njihovih prava i sloboda ili u slučajevima kada smatraju da je došlo do kršenja njihovih prava. To zahtijeva veću koordinaciju i saradnju među relevantnim institucijama, subjektima i zajednicama. Također, to iziskuje uključivanje i učinkovitu saradnju s akterima iz privatnog sektora i organizacijama civilnog društva. Zavisno o nacionalnom kontekstu, to može podrazumijevati i mehanizme pomoći i naknada kao što su mehanizmi koje osiguravaju institucije za zaštitu podataka, nacionalne institucije za ljudska prava (na primjer, pravobranitelji), sudske procedure i telefonske linije za pomoć;

5.4. promoviraju koordinaciju s ostalim državnim i nedržavnim akterima, u okviru i izvan Vijeća Evrope, u vezi sa standardima i procedurama koje imaju utjecaj na zaštitu ljudskih prava i osnovnih sloboda na internetu;

5.5. potiču privatni sektor na uključivanje u otvoreni dijalog s relevantnim državnim vlastima i civilnim društvom u provođenju njihove korporativne društvene odgovornosti, posebice njihove transparentnosti i odgovornosti, u skladu „Vodećim načelima o poduzetništvu i ljudskim pravima: provođenje okvira Ujedinjenih naroda zaštite, poštovanja i pomoći“. Treba poticati i privatni sektor da doprinese diseminaciji Vodiča;

5.6. potiču civilno društvo da podrži diseminaciju i primjenu Vodiča kako bi on predstavljao učinkovito sredstvo za korisnike interneta.

#### *Dodatak Preporuci CM/Rec(2014)6*

### **Uvod**

1. Ovaj je vodič namijenjen svima vama, korisnicima interneta, kako biste se upoznali s vašim ljudskim pravima *online*, njihovim potencijalnim ograničenjima, i dostupnim pravnim lijekovima koji se odnose na ta ograničenja. Ljudska prava i osnovne slobode se jednako primjenjuju i *offline* i *online*. Taj princip uključuje poštivanje prava i sloboda te ostalih korisnika interneta. Ovaj vodič pruža informacije o tome što prava i slobode, u kontekstu interneta, znače u praksi, kako se na njih može osloniti i na osnovu njih djelovati, kao i o tome kako pristupiti pravnim lijekovima. On je „živi“ dokument – predviđeno je da će se periodično ažurirati.

2. Ovaj vodič se temelji na Evropskoj konvenciji o ljudskim pravima i ostalim konvencijama i instrumentima Vijeća Evrope koji se bave različitim aspektima zaštite ljudskih prava. Sve su države članice Vijeća Evrope dužne poštivati, štiti i ostvarivati prava i slobode sadržane u instrumentima koje su ratificirale. Vodič je inspirisan i kontinuiranim tumačenjem tih prava i sloboda od strane Evropskog suda za ljudska prava i ostalim relevantnim pravnim instrumentima Vijeća Evrope.

3. Vodič ne uspostavlja nova ljudska prava i osnove slobode. On se naslanja na postojeće standarde o ljudskim pravima i mehanizme provedbe.

### **Pristup i nediskriminacija**

1. Pristup internetu je važno sredstvo za realizaciju vaših prava i sloboda i za učestvovanje u demokraciji. Stoga vam pristup internetu ne bi trebao biti onemogućen protiv vaše volje, osim u slučajevima kada tako odluči sud. U pojedinim slučajevima, ugovorne odredbe također mogu voditi do prestanka pružanja usluge, ali ta mjera bi se trebala koristiti tek nakon iscrpljivanja svih ostalih mjera.

2. Vaš pristup internetu treba biti dostupan i nediskriminirajući. Trebali biste imati najširi mogući pristup internetskim sadržajima, aplikacijama i uslugama koji omogućuje uređaj koji koristite po vlastitom izboru.

3. Ako živite u ruralnim i geografski udaljenim područjima, ako imate niska primanja i/ili imate posebne potrebe ili neku nesposobnost, od javnih vlasti trebate očekivati da poduzmu odgovarajuće napore i određene mjere kako bi olakšale vaš pristup internetu.

4. U vašim interakcijama s javnim vlastima, pružiocima internetskih usluga i pružiocima sadržaja i usluga *online*, ili s ostalim korisnicima ili skupinama korisnika, ne smijete biti diskriminirani ni po kojoj osnovi, kao što su spol, rasa, boja kože, jezik, religija ili uvjerenje, političko ili drugo mišljenje, nacionalno ili društveno porijeklo, povezanost s nacionalnom manjinom, imovina, rođenje ili neki drugi status, kao na primjer, etnička pripadnost, dob ili seksualna orijentacija.

<sup>1</sup> Ovaj vodič je dio preporuke koju je usvojio Odbor ministara 47 država članica Vijeća Evrope. Više detaljnih informacija o vodiču se može naći u pojašnjenju Preporuke.

## Sloboda izražavanja i informisanja

Imate pravo tražiti, dobiti i dijeliti informacije i ideje po vašem izboru, bez ometanja i bez obzira na državne granice. To znači da:

1. se *online* imate slobodu izražavati, pristupati informacijama i pristupati iznesenim mišljenjima i stavovima drugih. To podrazumijeva politička stajališta, stajališta o religiji, mišljenja i izražavanja koja mogu biti prihvaćena pozitivno i smatrati se neuvredljivima, ali i ona koja mogu uvrijediti, šokirati ili uznemiriti druge. Trebate imati dužno poštovanje prema reputaciji i pravima drugih, uključujući i njihovo pravo na privatnost;
2. se ograničenja mogu odnositi na izražavanje koje potiče diskriminaciju, mržnju i nasilje. Ta ograničenja moraju biti zakonita, usko prilagođena i moraju se provoditi uz nadzor suda;
3. imate slobodu da kreirate, ponovno upotrebljavate i distribuirate sadržaje poštujući pravo na zaštitu intelektualnog vlasništva, kao i autorska prava;
4. su javne vlasti dužne poštivati i štiti vašu slobodu izražavanja i vašu slobodu informisanja. Svako ograničenje tih sloboda ne smije biti proizvoljno nego, u skladu Evropskoj konvenciji o ljudskim pravima, mora težiti zakonitom cilju, kao na primjer, između ostalih, zaštiti nacionalne sigurnosti ili javnog reda, javnog zdravlja ili morala; i mora biti u skladu sa zakonom o ljudskim pravima. Štoviše, s ograničenjima morate biti upoznati, kao i s informacijama o načinima traženja savjeta i naknade; ograničenja ne smiju biti preširokog obuhvata ili na snazi duže nego je to nužno potrebno kako bi se postigao zakoniti cilj;
5. vaši pružaoci internetskih usluga i vaši pružaoci *online* sadržaja i usluga imaju korporativnu odgovornost poštivati ljudska prava i osigurati mehanizme preko kojih će moći odgovoriti na vaše zahtjeve. Međutim, trebate biti svjesni da pružaoci *online* usluga, kao što su društvene mreže, mogu ograničiti određene vrste sadržaja i ponašanja u skladu njihovim politikama o sadržaju. Trebate biti upoznati s potencijalnim ograničenjima kako biste mogli donositi informisane odluke o tome hoćete li koristiti neku uslugu ili ne. To uključuje određene informacije o tome što pružaoci *online* usluga smatraju nezakonitim ili neprikladnim sadržajem i ponašanjem pri korištenju njihove usluge te kako oni postupaju u tim slučajevima;
6. možete odabrati želite li otkriti svoj identitet na internetu, na primjer, možete se koristiti nekim pseudonimom. Međutim, morate biti svjesni da nacionalne vlasti mogu poduzeti mjere koje mogu dovesti do otkrivanja vašeg identiteta.

## Okupljanje, udruživanje i učestvovanje

Imate pravo na mirno okupljanje i udruživanje s drugima putem interneta. U praksi to znači da:

1. imate slobodu odabrati bilo koju web stranicu, aplikaciju ili uslugu kako biste oformili, pridružili se, mobilizirali i učestvovali u društvenim skupinama i okupljanjima bez obzira na to jesu li ona službeno priznata od strane javnih vlasti. Trebali biste moći koristiti internet kako biste ostvarili svoje pravo na formiranje i pridruživanje sindikatima;
2. imate pravo mirno protestovati *na mreži (online)*. Međutim, trebate biti svjesni da postoji mogućnost da se, ako vaš *online* iznesen protest dovede do blokiranja, prekida usluga i/ili oštećenja tuđeg vlasništva, suočite s pravnim posljedicama;
3. imate slobodu koristiti se dostupnim *online* sredstvima kako biste učestvovali u raspravama o lokalnoj, nacionalnoj i globalnoj javnoj politici, zakonodavnim inicijativama i javnom nadzoru procesa odlučivanja, uključujući i pravo na potpisivanje peticija i učestvovanje u kreiranju politika u vezi s načinom upravljanja internetom.

## Privatnost i zaštita podataka

Imate pravo na privatni i porodični život na internetu što podrazumijeva zaštitu vaših ličnih podataka i poštivanje tajnosti vaše korespondencije i komunikacije. To znači da:

1. trebate biti svjesni da se, korištenjem interneta, vaši lični podaci redovno obrađuju. To se događa kada se služite uslugama kao što su: preglednici (*browsers*), elektronska pošta (*e-mail*), razmjena poruka (*instant messages*), protokoli za prijenos glasa preko interneta (*VoIP*), društvene mreže i tražilice i usluge pohranjivanja podataka (*cloud*);
2. su javne vlasti i privatne kompanije obavezne poštivati određena pravila i procedure pri obradi vaših ličnih podataka;
3. vaši lični podaci trebaju biti predmetom obrade samo u slučajevima kada je tako određeno zakonom ili kada vi sami pristanete na to. Trebate biti obaviješteni koji se lični podaci obrađuju i/ili prenose trećim stranama, kada, i ko to radi te u koju svrhu. Uvjetno, trebate moći imati kontrolu nad svojim ličnim podacima (provjeriti njihovu točnost, zatražiti ispravku, brisanje ili da se vaši lični podaci ne pohranjuju duže nego je to potrebno);
4. ne smijete biti predmetom opšteg nadzora ili mjera prisluškivanja. U iznimnim okolnostima, koje propisuje zakon, moguće je uplitanje u vašu privatnost u smislu vaših ličnih podataka, kao na primjer za potrebe kriminalne istrage. Pristupačne, jasne i precizne informacije o relevantnom zakonu ili politici i vašim pravima u tom smislu vam trebaju biti dostupne;
5. vaša privatnost se mora poštivati i na radnom mjestu. To uključuje tajnost vaše privatne korespondencije i komunikacije *online*. Poslodavac vas mora obavijestiti ako se provodi neka vrsta nadzora i/ili praćenja;
6. možete dobiti pomoć od vlasti nadležnih za zaštitu podataka, koje postoje u velikoj većini evropskih zemalja kako bi osigurale podržavanje zakona i principa o zaštiti podataka.

## Obrazovanje i pismenost

Imate pravo na obrazovanje, koje uključuje i pristup znanjima. To znači da:

1. trebate imati *online* pristup obrazovanju i kulturnim, naučnim, znanstvenim i ostalim sadržajima na službenim jezicima. Određeni uslovi se mogu primjenjivati na tu vrstu pristupa kako bi se za svoj rad kompenzirali nosioci prava. Također biste trebali moći slobodno pristupiti istraživačkim i kulturnim radovima iz javne domene, financiranim iz javnih izvora, na internetu, ako su raspoloživi;
2. kao dio internetske i medijske pismenosti, trebali biste imati pristup digitalnom obrazovanju i znanjima kako biste ostvarili svoja prava i slobode na internetu. To podrazumijeva vještine za razumijevanje, korištenje i rad sa širokim nizom internetskih alata. Ovo bi vam trebalo omogućiti da kritički analizirate točnost i pouzdanost sadržaja, aplikacija i usluga kojima pristupate ili kojima želite pristupiti.

## Djeca i mladi

Ako ste dijete ili mlado lice, imate sva prava i slobode navedene u ovom vodiču. Štoviše, zbog Vaših godina, imate pravo na posebnu zaštitu i smjernice pri korištenju interneta. To znači da:

1. imate pravo slobodno izražavati svoje stavove i učestvovati u društvu, imate pravo na to da se čuje Vaše mišljenje i imate pravo doprinostiti odlučivanju o pitanjima koja se na Vas odnose. Vašim stajalištima se mora dati dužna važnost u skladu Vašoj dobi i zrelosti, i bez diskriminacije;
2. možete očekivati da ćete od Vaših nastavnika, edukatora i roditelja ili staratelja dobiti informacije na jeziku prilagođenom Vašoj dobi i osposobljenosti o sigurnom korištenju interneta, kao i o tome kako sačuvati Vašu privatnost;
3. trebate biti svjesni da sadržaj koji kreirate na internetu ili sadržaj koji se odnosi na Vas koji su kreirali drugi korisnici interneta može biti pristupačan u cijelom svijetu te može ugroziti Vaše dostojanstvo, sigurnost i privatnost ili na neki drugi način biti štetan po Vas i Vaša prava sada ili u nekoj kasnijoj fazi Vašeg života. Na osnovu Vašeg zahtjeva, taj sadržaj se treba ukloniti ili izbrisati u razumno kratkom vremenskom roku;
4. možete očekivati jasne informacije o sadržajima i ponašanju *online* koji su nezakoniti (na primjer, zlostavljanje na internetu), kao i o mogućnosti da prijavite navodni nezakoniti sadržaj. Te informacije trebaju

biti prilagođene Vašoj dobi i okolnostima. Savjete i podršku trebate dobiti uz dužno poštovanje Vaše tajnosti i anonimnosti;

5. treba Vam biti dostupna posebna zaštita od ometanja Vaše fizičke, mentalne i moralne dobrobiti, posebice u smislu seksualnog iskorištavanja i zlostavljanja na internetu i ostalih oblika kibernetičkog kriminala. Dalje, imate pravo na edukaciju kako biste se zaštitili od prijetnji te vrste.

### **Efikasni pravni lijekovi**

1. U slučaju kada vaša ljudska prava i osnovne slobode budu ograničene ili prekršene, imate pravo na učinkoviti pravni lijek. Kako biste dobili pravni lijek, nije neophodno odmah pokretati sudski postupak. Načini traženja pravnih lijekova trebaju biti raspoloživi, poznati, pristupačni, dostupni i u stanju osigurati prikladnu nadoknadu. Učinkoviti pravni lijekovi se mogu dobiti direktno od pružaoca internetskih usluga, javnih vlasti i/ili nacionalnih institucija za ljudska prava. Zavisno o vrsti prekršaja, učinkoviti pravni lijekovi mogu uključivati – istragu, objašnjenje, odgovor, ispravku, ispriku, reaktivaciju ugovora ili računa, ponovno spajanje na mrežu i kompenzaciju. U praksi to znači da:

1.1. vas, vaši pružaoci internetskih usluga, pružaoci pristupa sadržajima i uslugama *online*, ili druga kompanija i/ili javna vlast, trebaju informirati o vašim pravima, slobodama i potencijalnim pravnim lijekovima te kako ih možete dobiti. To podrazumijeva lako pristupačne informacije o tome kako prijaviti i žaliti se na ometanje Vaših prava te kako tražiti nadoknadu;

1.2. vam na raspolaganju trebaju biti dodatne informacije i smjernice od javnih vlasti, nacionalnih institucija za ljudska prava (kao što su pravobranitelji), institucija za zaštitu podataka, ureda za savjetovanje građana, udruga za ljudska prava ili digitalna prava i organizacija za potrošače;

1.3. su nacionalne vlasti obavezne zaštititi vas od kriminalnih aktivnosti ili kriminalnih prekršaja počinjenih na ili putem interneta, naročito kada se to odnosi na nezakoniti pristup, ometanje, krivotvorenje ili drugu vrstu neovlaštene manipulacije vašim digitalnim identitetom, računalom i podacima koji se na njemu nalaze. Ako se požalite na štetu nanесenu vašem ličnom identitetu i vašoj imovini *online*, ili ometanje istih, relevantne vlasti, nadležne za provedbu zakona, imaju obavezu provesti istragu i poduzeti adekvatne mjere, uključujući i zahtijevanje sankcija.

2. U određivanju vaših prava i obaveza ili neke krivične optužnice protiv vas u vezi s internetom:

2.1. imate pravo na pošteno suđenje u razumnom vremenskom roku pred nezavisnim i nepristranim sudom;

2.2. imate pravo na podnošenje ličnog zahtjeva Evropskom sudu za ljudska prava, nakon što ste iscrpili sve raspoložive pravne lijekove u vašoj zemlji.