

V Bruselu dne 28.9.2017
COM(2017) 555 final

**SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU
HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ**

Boj proti nezákonnému obsahu on-line

Zvyšování odpovědnosti on-line platforem

1. Úvod

On-line platformy jsou v digitální ekonomice velkým motorem inovací a růstu. Umožňují nebývalý přístup k informacím a jejich výměnu a přinášejí nové tržní příležitosti, zejména pro malé a střední podniky (MSP). On-line platformy jsou dnes také pro většinu lidí hlavním přístupovým bodem k informacím a dalšímu obsahu na internetu, ať již prostřednictvím vyhledávačů, sociálních sítí, mikrobloggingových stránek nebo platforem pro sdílení videí. Obchodní modely platforem se navíc v nedávné době posunuly k užšímu propojení mezi uživateli a obsahem, a to hlavně za účelem cílené reklamy. Platformy propojují miliardy uživatelů s obrovskými objemy obsahu a informací¹ a poskytují inovativní služby občanům i podnikům.

Vážné obavy, na něž je nutné důrazně a účinně reagovat, však vzbuzuje značné rozšíření nezákonného obsahu, který lze nahrát, a tak k němu získat přístup on-line. **To, co je protiprávní off-line, je protiprávní i on-line.** Podněcování k terorismu, xenofobní a rasistické projevy, které veřejně podněcují k nenávisti a násilí, jakož i materiály týkající se pohlavního zneužívání dětí, jsou v EU protiprávní. Zvyšující se dostupnost teroristických materiálů na internetu a šíření takového obsahu představuje závažnou hrozbu jak pro bezpečnost, tak pro důstojnost obětí. Evropská unie reagovala na tyto obavy několika opatřeními². Řešení problému odhalování a odstraňování nezákonného obsahu na internetu představuje nicméně pro dnešní digitální společnost naléhavý a obtížný úkol.

V souvislosti s řadou teroristických útoků v EU a šíření teroristické propagandy on-line Evropská rada na svém zasedání ve dnech 22.–23. června 2017 uvedla, že „očekává, že podniky [...] vyvinou nové technologie a nástroje ke zlepšení automatického odhalování a odstraňování **obsahu, jenž podněcuje k teroristickým činům**. V nezbytných případech by toto úsilí mělo být doplněno příslušnými legislativními opatřeními na úrovni EU.“ Tyto výzvy se odrazily i v prohlášeních, která vydali vedoucí představitelé G7 a G20 na nedávných summitech³. Stejně tak Evropský parlament ve svém usnesení o on-line platformách z června 2017 vyzval platformy, aby „zintenzivnily opatření pro boj proti nezákonnému a škodlivému obsahu“, a zároveň vyzval Komisi, aby předložila návrhy na řešení těchto otázek⁴.

On-line platformy, které zprostředkovávají přístup k obsahu většině uživatelů internetu, nesou významnou společenskou odpovědnost za ochranu uživatelů a společnosti jako celku i za ochranu poskytovaných služeb před zločinci a dalšími osobami, které se podílejí na on-line aktivitách porušujících zákon. Otevřené digitální prostory, které poskytují, se nesmějí stát živnou půdou například pro terorismus, protiprávní projevy nenávisti, zneužívání dětí nebo obchodování s lidmi, ani prostorami vymykajícími se právním normám. Je evidentní, že šíření nezákonného obsahu na internetu může podlomit důvěru občanů v digitální prostředí, ale může ohrozit i další hospodářský rozvoj ekosystému platforem a jednotného digitálního trhu. On-line platformy by vzhledem k

¹ V současné době je každou sekundu na Twitter vloženo přibližně 8 000 tweetů, na Instagram 1 000 fotografií, proběhne 60 000 vyhledávání v Googlu a je zhlédnuto 70 000 videí na YouTube. Viz <http://www.internetlivestats.com/>.

² Viz oddíl 2.

³ Závěry Evropské rady, ST 8 2017 INIT ze dne 22. a 23. června 2017, prohlášení skupiny G7 ze summitu v Taormině ze dne 26. května 2017 a prohlášení vedoucích představitelů G20 ze dne 8. července 2017.

⁴ Usnesení Evropského parlamentu ze dne 15. června 2017 o on-line platformách (2016/2274(INI)).

odpovědnosti, která vyplývá z jejich ústřední role ve společnosti, měly v tomto směru podniknout různější kroky.

Boj proti nezákonnému obsahu na internetu musí být spojen s odpovídajícími a spolehlivými zárukami ochrany jednotlivých dotčených základních práv. On-line platformy hrají díky své stále významnější roli v poskytování přístupu k informacím klíčovou úlohu i při nastolování této rovnováhy. Boj proti nezákonnému obsahu na internetu v rámci EU by měl vycházet z činnosti, kterou EU vyvíjí v globálním kontextu.

Toto sdělení předkládá soubor pokynů a zásad on-line platform, které by měly ve spolupráci s vnitrostátními orgány, členskými státy a dalšími příslušnými zúčastněnými subjekty intenzivněji bojovat proti nezákonnému obsahu na internetu⁵. Jeho snahou je usnadnit a zintenzivnit provádění osvědčených postupů v oblasti prevence, odhalování a odstraňování nezákonného obsahu a znemožňování přístupu k němu, a zajistit tak jeho účinné odstraňování, větší transparentnost a ochranu základních práv na internetu. Cílem je rovněž objasnit platformám jejich odpovědnost za proaktivní kroky směřující k odhalování a odstraňování nezákonného obsahu nebo znemožnění přístupu k němu (tzv. opatření „milosrdného samaritána“).

2. SOUVISLOSTI

Evropská unie již dříve reagovala na problematiku nezákonného obsahu na internetu přijetím závazných i nezávazných opatření. Mezi její politické reakce patří například směrnice o **boji proti pohlavnímu zneužívání a pohlavnímu vykořisťování dětí a proti dětské pornografii**⁶, směrnice o **boji proti terorismu**⁷, navrhovaná opatření v souvislosti s reformami **autorských práv**⁸ a směrnice o **audiovizuálních mediálních službách**⁹.

Stávající i navrhovaná legislativní opatření byla doplněna celou řadou opatření nelegislativních, jako je kodex chování pro boj proti **nezákonným projevům nenávisti on-line**¹⁰, práce **internetového fóra EU**¹¹ týkající se **teroristické propagandy**, memorandum o porozumění o prodeji **padělaného zboží přes internet**¹², sdělení Komise o **dozoru nad trhem pro výrobky prodávané on-line**¹³, on-line prodej **potravinových produktů**, akční plán EU pro boj proti **nezákonnému obchodu s volně žijícími**

⁵ Zásady a pokyny, které jsou zde uvedeny, vycházejí z bohaté řady konzultací s veřejností i z cílených konzultací a workshopů se zúčastněnými subjekty.

⁶ Viz nedávná zpráva Komise Evropskému parlamentu a Radě, která hodnotí provádění opatření stanovených v článku 25 směrnice 2011/93/EU ze dne 13. prosince 2011 o boji proti pohlavnímu zneužívání a pohlavnímu vykořisťování dětí a proti dětské pornografii.

⁷ Směrnice o boji proti terorismu (EU) 2017/541 ukládá členským státům povinnost přijmout opatření nezbytná k zajištění okamžitého odstranění on-line obsahu, který představuje veřejné podněcování ke spáchání teroristického činu (článek 21). V této oblasti platformy v kontextu internetového fóra EU dobrovolně odstraňují teroristický obsah na základě oznámení zasílaných jednotkou EU pro oznamování internetového obsahu.

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 Úř. věst. C 250, 1.8.2017.

živočichy a planě rostoucími rostlinami¹⁴, pokyny související se **směrnicí o nekalých obchodních praktikách**¹⁵ nebo společné akce vnitrostátních orgánů v rámci sítě pro spolupráci v oblasti ochrany spotřebitelů¹⁶. Evropská strategie pro **internet lépe uzpůsobený dětem**¹⁷ je pak samoregulační iniciativa zaměřená na zlepšení on-line prostředí pro děti a mládež, jež mohou být vystaveni materiálům, které mají násilný nebo sexuálně vykořisťující obsah, nebo kyberšikaně.

Ve svých sděleních z let 2016 a 2017¹⁸ Komise zdůraznila, že je třeba, aby on-line platformy jednaly odpovědněji a byly při odstraňování nezákonného obsahu na bázi samoregulace v celé EU aktivnější. Kromě toho se zavázala lépe koordinovat dialogy s platformami v různých odvětvích a posoudit, zda je třeba vydat pokyny k formálním způsobům oznamování nezákonného obsahu a následné reakce. Měly by se přitom plně zohlednit již probíhající dialogy a práce započaté v jiných okruzích, například v rámci Evropského programu pro bezpečnost nebo v oblasti protiprávních projevů nenávisti, aniž by tím byly dialogy a práce nějak dotčeny.

Nedávné zprávy o některých těchto iniciativách specifických pro určitá odvětví svědčí o určitém pokroku. V případě protiprávních projevů nenávisti uváděly zprávy z června 2017 u vzorku odstraněného ohlášeného obsahu v některých zemích EU během šesti měsíců nárůst z 28 na 59 procent, přičemž zaznamenaly výrazné rozdíly mezi jednotlivými platformami¹⁹. Ve stejném období bylo zaznamenáno také určité zlepšení v rychlosti odstraňování obsahu, ačkoliv v 28 procentech případů došlo k odstranění až po týdnu²⁰. To znamená, že neregulační přístup může vést k určitým výsledkům, zejména pokud je spojen s opatřeními, která usnadní spolupráci mezi všemi zúčastněnými hospodářskými subjekty. V rámci internetového fóra EU zaměřeného na boj proti teroristickému obsahu bylo od jeho vzniku odstraněno přibližně 80 až 90 procent obsahu oznámeného Europolem²¹. V souvislosti s efektivitou odstraňování materiálů týkajících se pohlavního zneužívání dětí bylo podle systému horkých linek INHOPE již v roce 2015 91% obsahu odstraněno během 72 hodin, přičemž každá třetí položka obsahu byla odstraněna do 24 hodin²².

Probíhající rozhovory se zástupci jednotlivých odvětví rovněž odhalily, že způsoby odhalování, identifikace, odstraňování a prevence opětovného nahrávání obsahu v různých odvětvích si jsou velmi podobné. Tyto informace jsou v tomto sdělení promítnuty.

Na úrovni EU je obecným právním rámcem pro odstraňování nezákonného obsahu směrnice o elektronickém obchodu²³, která mimo jiné harmonizuje podmínky, za kterých mohou některé on-line

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

¹⁵ SWD(2016) 163 ze dne 25.5.2016.

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

¹⁷ Sdělení COM (2012) 196 final (Internet lépe uzpůsobený dětem): <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/alliance-better-protect-minors-on-line>

¹⁸ COM(2016) 288 a COM(2017) 228.

¹⁹ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-1471_cs.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 Směrnice o elektronickém obchodu 2000/31/ES ze dne 8. června 2000.

platformy využívat výjimku z odpovědnosti za nezákonný obsah, který v rámci celého jednotného digitálního trhu hostují.

Nezákonný obsah na on-line platformách se může šířit zejména prostřednictvím on-line služeb, které umožňují nahrávat obsah třetích stran. Na tyto hostingové služby se za určitých podmínek vztahuje článek 14 směrnice o elektronickém obchodu²⁴. Ten stanoví, že poskytovatelé hostingových služeb²⁵ nemohou být odpovědní za informace ukládané na žádost třetích stran, pokud a) nebyli účinně seznámeni s protiprávní činností nebo informací a ani s ohledem na nárok na náhradu škody si nejsou vědomi skutečností nebo okolností, z nichž by byla zjevná protiprávní činnost nebo informace, nebo b) jakmile se o tomto dozvědí, jednájí s cílem odstranit tyto informace nebo k nim znemožnit přístup. Směrnice by zároveň „měla tvořit vhodný podklad pro **vypracování rychlých a spolehlivých metod na odstranění protiprávních informací a na znemožnění přístupu k nim**“²⁶.

Navíc článek 15 zakazuje členským státům ukládat „*poskytovatelům služeb uvedených v [článku 14], obecnou povinnost dohlížet na jimi přenášené nebo ukládané informace nebo obecnou povinnost aktivně vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní činnost.*“ Zároveň 47. bod odůvodnění směrnice připomíná, že se toto ustanovení týká pouze povinnosti obecného dohledu a že se „*automaticky netýká povinnosti dohledu ve zvláštních případech, a zejména nebrání rozhodnutím vnitrostátních orgánů přijímaných v souladu s vnitrostátními předpisy*“.

V této souvislosti se Komise ve svém sdělení o on-line platformách z roku 2016 zavázala zachovat vyvážený a předvídatelný režim odpovědnosti za on-line platformy jakožto klíčový regulační rámec podporující digitální inovace na jednotném digitálním trhu.

Aniž je dotčeno *acquis* EU, pokyny v tomto sdělení se týkají činnosti on-line platform, a zejména hostingových služeb²⁷ ve smyslu článku 14 směrnice o elektronickém obchodu, a týkají se všech kategorií nezákonného obsahu, i když berou v úvahu skutečnost, že různé typy obsahu vyžadují různé zacházení.

Harmonizovaný a ucelený přístup k odstraňování nezákonného obsahu v současné době v EU neexistuje. V EU jsou samozřejmě uplatňovány různé přístupy v závislosti na členských státech, kategorii obsahu nebo na typu on-line platformy. **Lépe sladěný přístup by zvýšil účinnost boje proti**

²⁴ Je třeba poznamenat, že podle směrnice o elektronickém obchodu jsou od povinnosti uvedené v článcích 12 až 14 osvobozeni pouze ti poskytovatelé služeb informační společnosti, které lze označit za zprostředkující poskytovatele služeb (tzn. ty, kteří poskytují „prostý přenos“, ukládání do vyrovnávací paměti – tzv. „caching“ nebo shromažďování informací – tzv. „hosting“). 42. bod odůvodnění objasňuje, že mají-li se na činnost vztahovat výjimky v úpravě odpovědnosti, musí mít „čistě technickou, automatickou a pasivní podobu, což znamená, že poskytovatel služeb informační společnosti nezná ani nekontroluje přenášené či ukládané informace“.

²⁵ Většina on-line platform nabízí služby v oblasti shromažďování informací, pokud jde o obsah nahrávaný jejich uživateli.

²⁶ Viz 40. bod odůvodnění směrnice o elektronickém obchodu. Je třeba poznamenat, že toto sdělení se zaměřuje na poskytovatele služby shromažďování informací, a nikoli na poskytovatele pouhých přenosů (článek 12) ani na poskytovatele ukládání do vyrovnávací paměti (článek 13).

²⁷ Hostingová služba je služba informační společnosti spočívající v ukládání informací poskytovaných příjemcem služby. Tato kategorie může zahrnovat celou řadu aktérů od on-line tržišť, platform pro sdílení videí, sociálních sítí, webových stránek s blogy nebo webových stránek zabývajících se recenzemi až po sekce komentářů uživatelů na stránkách zpravodajství.

nezákonnému obsahu. Rovněž by přispěl k rozvoji jednotného digitálního trhu a ke snížení nákladů na dodržování celé řady pravidel pro on-line platformy, včetně nákladů nových účastníků.

Je důležité zdůraznit, že tento právní rámec pojem „nezákonný“ obsah ani nedefinuje, natož aby jej harmonizoval. **To, co je nezákonné, určují konkrétní právní předpisy na úrovni EU, jakož i vnitrostátní právní předpisy.**²⁸ Například povaha a vlastnosti materiálů souvisejících s terorismem, protiprávními projevy nenávisti nebo pohlavním zneužíváním dětí či materiálů souvisejících s obchodováním s lidmi a újma vzniklá v souvislosti s nimi se sice velmi liší od porušování práv duševního vlastnictví, předpisů o bezpečnosti výrobků, nezákonných on-line obchodních praktik nebo on-line činností, které mají hanlivou povahu, všechny však spadají pod tentýž zastřešující právní rámec stanovený ve směrnici o elektronickém obchodu. Jelikož se navíc značně podobají i způsoby *odstraňování* těchto různých typů obsahu, pokrývá toto sdělení kompletní škálu nezákonného obsahu na internetu, přičemž umožňuje ve **vhodných a opodstatněných případech** zohlednit **rozdíly mezi jednotlivými odvětvími.**

V EU mají soudy a příslušné vnitrostátní orgány včetně donucovacích orgánů pravomoc stíhat trestné činy a ukládat trestní sankce ve spravedlivém procesu týkajícím se nezákonnosti dané činnosti nebo informací na internetu. Současně mají on-line platformy právo bránit tomu, aby byla jejich infrastruktura a činnost využívána k páčání trestných činů, mají povinnost chránit své uživatele a bránit umísťování nezákonného obsahu na své platformě a zpravidla mají technické prostředky k tomu, aby takový obsah identifikovaly a odstranily. Tato skutečnost je o to významnější, že on-line platformy investovaly značné prostředky do vývoje vyspělých technologií, aby mohly proaktivně shromažďovat informace o obsahu, který je jejich prostřednictvím rozšiřován, a o chování uživatelů. Rychlé rozhodování je vztahu k odstraňování nezákonného obsahu sice důležité, ale je také třeba uplatňovat přiměřené záruky. K tomu je navíc dobré vyvážit roli veřejných a soukromých subjektů.

Pokyny a zásady uvedené v tomto sdělení proto nejsou zaměřeny pouze na odhalování a odstraňování nezákonného obsahu; snaží se rovněž řešit obavy související s odstraňováním *legálního* obsahu, někdy nazývaným „nadměrné odstraňování“, které má na druhou stranu dopad na svobodu projevu a pluralitu médií. Je proto nutné stanovit přiměřené záruky a přizpůsobit je konkrétnímu typu daného nezákonného obsahu.

Existují samozřejmě i obavy, které souvisí s ochranou veřejného zájmu a které se týkají obsahu, který sice není nutně nezákonný, ale je potenciálně škodlivý, jako jsou falešné zprávy nebo obsah škodlivý pro nezletilé²⁹. Toto sdělení se však soustředí na odhalování a odstraňování **nezákonného obsahu.**

²⁸ Právní předpisy EU (či jejich návrhy) upravují například podněcování k terorismu, protiprávní projevy nenávisti, pohlavní zneužívání dětí, právo duševního vlastnictví, bezpečnost výrobků, nabídku a prodej potravinových a tabákových výrobků a padělaných léčiv, pravidla ochrany spotřebitele nebo opatření týkající se bezpečnosti výrobků. V roce 2016 Komise rovněž ve směrnici 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách upřesnila povinnost transparentnosti a náležité profesionální péče v případech, kdy platformy vystupují vůči spotřebitelům jako obchodníci.

²⁹ Návrh na přezkum směrnice o audiovizuálních mediálních službách se touto problematikou zabývá v souvislosti s audiovizuálním obsahem.

3. ODHALOVÁNÍ A OZNAMOVÁNÍ NEZÁKONNÉHO OBSAHU

Cílem tohoto oddílu je určit, **jak by si měli on-line platformy, příslušné orgány a uživatelé počínat, aby byli schopni nezákonný obsah rychle a účinně odhalovat.**

On-line platformy se mohou o existenci nezákonného obsahu dovědět mnoha způsoby a prostřednictvím různých kanálů. Ty zahrnují i) soudní příkazy a správní rozhodnutí; ii) oznámení příslušných orgánů (např. donucovacích orgánů), specializovaných „důvěryhodných oznamovatelů“, držitelů práv duševního vlastnictví či běžných uživatelů; nebo iii) výsledky vlastního vyšetřování nebo znalostí dané platformy.

Kromě zákonných povinností vyplývajících z právních předpisů EU, z vnitrostátních právních předpisů a z jejich „povinnosti řádné péče“ by on-line platformy měly v rámci svých povinností zajistit takové on-line prostředí, které bude bezpečné pro uživatele, nepřátelské vůči trestnému a jinému nezákonnému využívání a které bude odrazovat od trestné činnosti a jiných protiprávních činností on-line a bránit jim.

3.1. Soudy a příslušné orgány

V souladu s právními předpisy EU a/nebo vnitrostátními právními předpisy mohou vnitrostátní soudy a v některých případech i příslušné orgány vydávat závazné příkazy nebo správní rozhodnutí určená on-line platformám, které jim ukládají odstranit nelegální obsah nebo zablokovat přístup k němu.³⁰

Vzhledem k tomu, že rychlé odstranění nelegálního materiálu má často zásadní význam pro omezení jeho rozsáhlejšího šíření a vzniklé újmy, měly by být on-line platformy schopny urychleně rozhodovat o možných opatřeních týkajících se nezákonného obsahu na internetu, aniž by jim to ukládal soudní příkaz nebo správní rozhodnutí, a to zejména v případě, že údajně nezákonný obsah odhalí donucovací orgán a upozorní je na něj. Současně by on-line platformy měly v rámci plnění těchto povinností zavést odpovídající záruky, jež by uživatelům zaručily právo na účinnou právní ochranu.

On-line platformy by proto měly mít k dispozici zdroje nezbytné k pochopení právních rámců, v nichž působí. Měly by rovněž **úzce spolupracovat s donucovacími orgány a případně i s jinými příslušnými orgány**, a to zejména tak, že zajistí, aby je bylo možno rychle a účinně kontaktovat se žádostmi o co nejrychlejší odstranění nezákonného obsahu a aby případně mohly upozornit donucovací orgány na známky trestné činnosti on-line.³¹ Aby se zamezilo dvojímu oznamování a úsilí, a tím ztrátě účelnosti a efektivity odstraňování, měly by donucovací a další příslušné orgány rovněž maximálně

³⁰ Ustanovení čl. 14 odst. 3 směrnice o elektronickém obchodu stanoví, že článkem 14 „není dotčena možnost soudního nebo správního orgánu požadovat od poskytovatele služby v souladu s právním řádem členských států, aby ukončil protiprávní jednání nebo mu předešel.“ Například směrnice 2004/48/ES o dodržování práv duševního vlastnictví v článku 11 stanoví, že „aniž je dotčen čl. 8 odst. 3 směrnice 2001/29/ES, zajistí členské státy, aby nositelé práv mohli požádat o vydání soudního zákazu vůči prostředníkům, jejichž služby jsou užívány třetími osobami k porušování práv duševního vlastnictví“.

³¹ Ustanovení čl. 15 odst. 2 směrnice o elektronickém obchodu stanoví, že „členské státy mohou poskytovatelům služeb informační společnosti uložit povinnost, aby neprodleně informovali příslušné orgány veřejné moci o pravděpodobných protiprávních činnostech vykonávaných poskytovateli služeb nebo o protiprávních informacích, které tito poskytovatelé poskytují, nebo aby sdělili příslušným orgánům veřejné moci na jejich žádost informace, na jejichž základě lze zjistit totožnost příjemců jejich služeb, s nimiž uzavřeli dohodu o shromažďování informací“.

spolupracovat na definování digitálních rozhraní pro rychlé a spolehlivé podávání oznámení a na zajištění účinné identifikace a oznamování nezákonného obsahu. Klíčovým předpokladem řádného fungování této spolupráce je vytvoření kontaktních míst platform a úřadů.

Pokud jde o teroristický obsah³², byla v rámci Europolu zřízena jednotka EU pro oznamování internetového obsahu, jejímž prostřednictvím odborníci na bezpečnost posuzují teroristický obsah na on-line platformách a upozorňují na něj (přičemž některé členské státy mají své vlastní vnitrostátní jednotky pro oznamování internetového obsahu).

On-line platformy by měly **systematicky prohlubovat spolupráci s příslušnými orgány v členských státech, přičemž členské státy by měly zajistit schopnost soudů účinně reagovat na nezákonný obsah na internetu, jakož i intenzivnější (přeshraniční) spolupráci mezi orgány.**

On-line platformy a donucovací nebo jiné příslušné orgány by měly v EU zřídit kontaktní místa, případně definovat digitální rozhraní, která jejich vzájemnou interakci usnadní.

Platformy a donucovací orgány jsou rovněž povzbuzovány, aby vytvářely **technická rozhraní, která jim umožní lépe spolupracovat v rámci celého cyklu správy obsahu**. Při hledání účinných a technicky vhodných řešení může být prospěšná i spolupráce s odbornou obcí.

3.2. Oznámení

3.2.1. *Důvěryhodní oznamovatelé*

Odstraňování nezákonného obsahu on-line je rychlejší a spolehlivější v případech, kdy on-line platformy mají mechanismy se zvláštním kanálem pro oznamovatele, kteří disponují konkrétními odbornými znalostmi o oznamování potenciálně nezákonného obsahu na jejich webových stránkách. Jedná se o takzvané „důvěryhodné oznamovatele“, tj. specializované subjekty se specifickými odbornými znalostmi v oblasti identifikace nezákonného obsahu a struktury specializované na odhalování a identifikaci takového obsahu on-line.

Oproti běžným uživatelům lze od **důvěryhodných oznamovatelů očekávat, že nabídnou odborné znalosti a vysoký standard kvality práce**, což by mělo mít za následek kvalitnější oznamování a rychlejší odstraňování závadného obsahu. On-line platformy jsou vyzývány k tomu, aby využívaly stávající síť důvěryhodných oznamovatelů. Například v případě teroristického obsahu má jednotka Europolu pro oznamování internetového obsahu potřebné odborné znalosti, které jí umožňují posoudit, zda daný obsah představuje teroristický a násilný extrémistický obsah, a využívá je k tomu, aby kromě své role donucovacího orgánu plnila i roli důvěryhodného oznamovatele. Dalším příkladem důvěryhodného oznamovatele je síť horkých linek INHOPE pro hlášení materiálů týkajících se pohlavního zneužívání dětí; u obsahu zahrnujícího protiprávní projevy nenávisti se na identifikaci a hlášení nezákonného rasistického a xenofobního obsahu na internetu specializují organizace občanské společnosti nebo poloveřejné subjekty.

³²Ve smyslu článku 5 směrnice (EU) 2017/541 o boji proti terorismu.

V zájmu vysoké kvality oznamování a rychlejšího odstraňování nelegálního obsahu **by se v rámci jednotlivých odvětví mohly na úrovni EU dohodnout kritéria založená zejména na dodržování základních práv a demokratických hodnot.** To lze buď pomocí samoregulačních mechanismů, nebo prostřednictvím normalizačního rámce EU, **podle něhož lze za důvěryhodného oznamovatele považovat konkrétní subjekt,** což umožňuje dostatečně flexibilně zohlednit vlastnosti specifické pro daný obsah a úlohu důvěryhodného oznamovatele. Další taková kritéria by mohla zahrnovat mimo jiné i interní standardy odborné přípravy, standardy procesů a zajišťování kvality a rovněž právní záruky týkající se nezávislosti, střetu zájmů, ochrany soukromí a osobních údajů. Záruky jsou obzvláště důležité v omezeném počtu případů, kdy platformy mohou odstranit obsah na základě oznámení od důvěryhodného oznamovatele, aniž by samy dále ověřovaly jeho legálnost. V těchto případech a na základě těchto kritérií lze také důvěryhodné oznamovatele volat k odpovědnosti a potvrzovat jejich důvěryhodnost pomocí systému certifikace. Ve všech případech by měly být k dispozici dostatečné záruky, které zabrání zneužití systému, jak je uvedeno v oddíle 4.3.

V relevantních případech by příslušným orgánům měla být dána možnost podílet se na mechanismech podávání zpráv důvěryhodných oznamovatelů.

Je třeba dosáhnout přiměřené rovnováhy mezi zajištěním vysoké kvality oznámení důvěryhodných oznamovatelů, rozsahem dalších opatření, která by společnosti ve vztahu k důvěryhodným oznamovatelům zaváděly, a zátěží plynoucí z plnění standardů kvality. Pokud by na straně mechanismů důvěryhodných oznamovatelů docházelo ke zneužívání zavedených standardů, výsadní status důvěryhodného oznamovatele by byl dotčenému oznamovateli odejmut.

Komise podporuje **úzkou spolupráci mezi on-line platformami a důvěryhodnými oznamovateli. Platforma by měla být schopna na oznámení od důvěryhodných oznamovatelů urychleně reagovat.** Spolupráce by měla umožnit vzájemnou výměnu informací za účelem vyhodnocování a postupného zlepšování procesu odstraňování závadného obsahu.

Komise bude dále **zkoumat,** zejména v dialogu s příslušnými zúčastněnými stranami, **možnost odsouhlasit kritéria pro důvěryhodné oznamovatele platná v celé EU.**

3.2.2. Oznámení uživatelů

V rámci účinného boje proti nezákonnému obsahu na internetu by měli být běžní uživatelé oprávněni upozorňovat na nezákonný obsah na on-line platformách a měli by mít důvěru v to, že opodstatněná oznámení budou urychleně posouzena a řešena.

On-line platformy by měly **vytvořit snadno přístupný a uživatelsky přívětivý mechanismus, který by jejich uživatelům umožňoval oznamovat** obsah na nich, který budou považovat za nezákonný.

Pokud je obsah veřejně dostupný, měly by být oznamovací mechanismy k dispozici i široké veřejnosti, aniž by bylo nutné přihlásit se jako uživatel. Aby bylo posuzování potenciálně nezákonného obsahu co nejúčinnější a nejpresnější, měl by mechanismus umožňovat **snadné oznamování elektronickými prostředky.**

Cílem návrhu Komise na přezkum směrnice o audiovizuálních mediálních službách je zavést pro poskytovatele platform pro sdílení videí povinnost vytvořit a provozovat mechanismy umožňující

uživatelům hlásit nebo oznamovat audiovizuální obsah, který by mohl narušit tělesný, duševní nebo morální vývoj nezletilých osob, jakož i obsah zahrnující podněcování k násilí nebo nenávisti.

3.2.3. Zajištění vysoké kvality oznámení

On-line platformy by měly **zavést účinné mechanismy, které by usnadnily podávání dostatečně přesných a dostatečně odůvodněných oznámení**, na jejichž základě by platformy mohly rychle a kvalifikovaně rozhodovat o následném postupu. Mělo by tak být snadné podat oznámení obsahující **důvody**, proč oznamovatel považuje obsah za nezákonný, a jasné označení **umístění** daného obsahu (například URL adresa).

Oznamovací mechanismy by měly být viditelné, snadno dostupné, **uživatelsky přívětivé a kontextové**. Měly by také umožňovat **snadné oznámení** různých typů obsahu, např. výběrem ze seznamu kategorií důvodů, proč je obsah považován za nezákonný. Pokud je to technicky možné, měly by být využívány prvky, jako je například možnost okamžitého oznámení při prvním setkání s daným materiálem, případně opětovné použití přihlašovacích údajů.

Dostatečně podložené a podrobné oznámení umožní platformě potenciálně nezákonný obsah rychle vyhledat, řádně posoudit jeho nezákonnost a v případě potřeby rychle jednat. Přesná úroveň podrobnosti, kterou budou platformy vyžadovat, aby mohly urychleně přijímat kvalifikovaná rozhodnutí, se může v závislosti na druhu obsahu výrazně lišit.

Uživatelé by za normálních okolností neměli být povinni při oznamování toho, co považují za nelegální obsah, **odhalovat svou identitu**, pokud to není nezbytné ke stanovení legálnosti obsahu (např. uplatnění vlastnických práv k duševnímu vlastnictví). To platí zejména v případech, kdy by mohla být ohrožena jejich bezpečnost, případně pokud by odhalení jejich identity mohlo mít právní důsledky. Uživatelé by měli být povzbuzováni k tomu, aby v případě, že si chtějí ve vztahu k platformám zachovat anonymitu, podávali oznámení prostřednictvím důvěryhodných oznamovatelů, pokud existují.

Oznamovatelé by nicméně měli mít možnost v oznámení **dobrovolně uvést své kontaktní údaje**, aby tak on-line platformě umožnili vyžádat si další informace nebo jej informovat o případných zamýšlených následných opatřeních. V takovém případě by měl oznamovatel obdržet **potvrzení o přijetí a informaci o tom, jaká následná opatření byla na základě jeho oznámení přijata**.

Potvrzení o přijetí nejen brání tomu, aby oznamovatel musel ověřovat, zda byla na základě jeho žádosti přijata opatření, ale může také sloužit jako důkaz v soudním nebo mimosoudním řízení v souladu s platnými pravidly.

3.3. Proaktivní opatření on-line platform

3.3.1. Proaktivní opatření a výjimka z odpovědnosti

On-line platformy by měly na základě své ústřední role, své způsobilosti a s tím spojené odpovědnosti přijmout účinná proaktivní opatření, aby mohly nezákonný obsah on-line odhalovat a odstraňovat a neomezovaly se jen na reakce na obdržená oznámení. Navíc u určitých kategorií nezákonného obsahu nemusí být bez proaktivních opatření možné beze zbytku omezit riziko závažných škod.

Komise se domnívá, že přijetí dobrovolných proaktivních opatření **neznamená automaticky, že se na danou on-line platformu přestane vztahovat výjimka z odpovědnosti** podle článku 14 směrnice o elektronickém obchodu.

Za prvé, výjimka z odpovědnosti se vztahuje pouze na poskytovatele hostingových služeb, kteří splňují podmínky stanovené v článku 14 uvedené směrnice; činnost těchto poskytovatelů služeb spočívá v ukládání informací na žádost třetích stran a poskytovatelé služeb v ní **nehrají takovou aktivní úlohu**, aby na jejím základě tyto informace znali nebo nad nimi měli kontrolu³³.

V 38. bodě odůvodnění návrhu směrnice o autorském právu na jednotném digitálním trhu, který předložila Komise dne 14. září 2016, se v tomto ohledu uvádí: „*Pokud jde o článek 14 [směrnice o elektronickém obchodu], je třeba ověřit, zda poskytovatel služeb hraje aktivní úlohu včetně toho, že optimalizuje prezentace nahraných děl nebo předmětů ochrany nebo je propaguje, a to bez ohledu na povahu prostředků, které k tomu použije.*“

Konkrétně ve vztahu k článku 14 směrnice o elektronickém obchodu soudní dvůr ve věci L'Oréal v. eBay rozhodl, že „*pouhá skutečnost, že [on-line platforma] ukládá na svůj server nabídky k prodeji, stanoví podmínky poskytování své služby, dostává za tuto službu úplatu a svým zákazníkům poskytuje informace obecné povahy, nemůže mít za následek, že se na ni nebudou vztahovat výjimky v oblasti odpovědnosti stanovené [v článku 14 směrnice o elektronickém obchodu]*“³⁴. Takový následek však podle rozhodnutí soudu nastane, „*[p]okud naproti tomu [uvedená on-line platforma poskytovala] pomoc, která spočívala zejména v optimalizaci prezentace dotčených nabídek k prodeji nebo propagaci těchto nabídek*“³⁵.

Z toho vyplývá, že pouhá skutečnost, že on-line platforma přijímá určitá opatření týkající se obecného poskytování služeb, nemusí nutně znamenat, že hraje aktivní úlohu ve vztahu k jednotlivým položkám obsahu, které ukládá, a že se na ni z tohoto důvodu nemůže vztahovat daná výjimka z odpovědnosti. Podle názoru Komise tato opatření mohou, a přirozeně by i měla, zahrnovat také proaktivní opatření vedoucí k odhalování a odstraňování nezákonného obsahu na internetu, a to zejména tehdy, jsou-li přijata v rámci uplatňování podmínek služeb dané on-line platformy. Tomu odpovídá i snaha směrnice o elektronickém obchodu o rovnováhu mezi zájmy různých stran³⁶. Připomíná, že je v zájmu všech zúčastněných stran, aby byly vypracovány a uplatňovány rychlé a spolehlivé metody odstranění protiprávních informací a znemožnění přístupu k nim³⁷. Ačkoliv směrnice vylučuje obecnou povinnost on-line platform aktivně vyhledávat skutečnosti,³⁸ uznává důležitost dobrovolných opatření.³⁹

Za druhé, v souladu s článkem 14 směrnice o elektronickém obchodu mohou poskytovatelé služeb spadající do oblasti působnosti tohoto ustanovení využívat výjimku z odpovědnosti pouze za **dvou**

³³ Viz 42. bod odůvodnění směrnice o elektronickém obchodu. Viz Google France, 114 a 120; rozsudek ze dne 12. července 2011, věc C-324/09, L'Oréal v. eBay, bod 113.

³⁴ eBay 115.

³⁵ eBay 116.

³⁶ Viz 41. bod odůvodnění směrnice o elektronickém obchodu.

³⁷ Viz 40. bod odůvodnění směrnice o elektronickém obchodu.

³⁸ Viz čl. 15 odst. 1 směrnice o elektronickém obchodu.

³⁹ Viz 40. bod odůvodnění směrnice o elektronickém obchodu.

podmínek, a to: a) nejsou si skutečně vědomi protiprávní činnosti nebo informací a ani s ohledem na nárok na náhradu škody si nejsou vědomi skutečností nebo okolností, z nichž by byla zjevná protiprávní činnost nebo informace; nebo b) jakmile se o tomto dozvědí, jednájí s cílem odstranit tyto informace nebo k nim znemožnit přístup.

Soudní dvůr rozhodl, že tyto podmínky se vztahují „na každou situaci, kdy se [dotyčná on-line platforma] tak či onak dozví o [skutečnostech nebo okolnostech, na základě nichž by musel hospodářský subjekt postupující s řádnou péčí konstatovat protiprávnost],“ a že to zahrnuje – kromě oznámení třetí strany – i situaci, kdy daná platforma „po přezkumu provedeném z vlastního podnětu odhalí existenci protiprávní činnosti nebo informace.“⁴⁰

Z toho vyplývá, že proaktivní opatření platformy za účelem odhalování a odstraňování nezákonného obsahu mohou vést k tomu, že se platforma dozví o protiprávní činnosti nebo informacích, což by následně mohlo vést ke ztrátě výjimky z odpovědnosti v souladu s čl. 14 odst. 1 písm. a) směrnice o elektronickém obchodu. V takových případech však má on-line platforma i nadále možnost urychleně jednat s cílem tyto informace odstranit nebo k nim znemožnit přístup, jakmile se o nich dozví. Pokud tak učiní, vztahuje se na ni i nadále výjimka z odpovědnosti podle čl. 14 odst. 1 písm. b). Proto by obavy ze ztráty výjimky z odpovědnosti neměly odrazovat od uplatňování účinných a proaktivních dobrovolných opatření, která se toto sdělení snaží podpořit, ani v něm bránit.

3.3.2. Používání technologie k odhalování nelegálního obsahu

Vzhledem k objemu materiálů, které on-line platformy zprostředkovávají, jakož i k technologickému pokroku v oblasti zpracování informací a strojové inteligence, se stále důležitějším nástrojem v boji proti nelegálnímu obsahu na internetu stává využívání **technologií pro automatické odhalování a filtrování**. Řada velkých platforem v současné době využívá nějakou formu párovacího algoritmu založeného na celé řadě technologií od jednoduchého filtrování metadat až po tzv. hashing a fingerprinting obsahu.

Směrnice o elektronickém obchodu uvádí, že její ustanovení o odpovědnosti nebrání vývoji a účinnému provozování technických ochranných a identifikačních systémů ani technických kontrolních přístrojů, které jsou k dispozici díky digitálním technologiím.⁴¹ Musí se však provozovat v mezích platných pravidel EU a vnitrostátních právních předpisů, jak je ve směrnici rovněž jasně uvedeno, zejména pokud jde o ochranu soukromí a osobních údajů a o zákaz ukládání obecné povinnosti dohledu členskými státy.⁴²

Zvláštní odvětvové předpisy mohou on-line platformám ukládat povinnost přijmout opatření např. v oblasti autorských práv, aby pomohly zajistit odhalování a odstraňování nelegálního obsahu, a to i když se na ně vztahuje výjimka z odpovědnosti v souladu s článkem směrnice o elektronickém obchodu.

⁴⁰ eBay 120–121.

⁴¹ Viz 40. bod odůvodnění směrnice o elektronickém obchodu.

⁴² Viz 40. bod odůvodnění a čl. 15 odst. 1 směrnice o elektronickém obchodu.

Obecně by se takové technologie měly využívat a dále rozvíjet zejména v případě, že by mohlo dojít k závažné újmě, jak ve svých závěrech ze dne 22. června 2017 požaduje Evropská rada⁴³. K identifikaci potenciálně protiprávního obsahu lze použít automatické nástroje a filtry, v jejichž vývoji soukromý i veřejný výzkum pokročil. Například v oblasti autorských práv se automatické rozpoznávání obsahu již několik let ukazuje jako účinný nástroj.

Komise podporuje **další výzkum a inovace** přesahující současnou technologickou úroveň a zaměřené na zpřesňování technických prostředků umožňujících identifikaci nelegálního obsahu⁴⁴. Kromě toho **vyzývá subjekty v daném odvětví, aby zajistily efektivní využívání inovací, které mohou přispět k účelnějšímu a efektivnějšímu automatickému odhalování.**

Ve většině případů představuje současnou nejlepší praxi v odvětví využívání automatických nástrojů k zúžení souboru sporných obsahů předkládaných k prověření odborníkům, kteří následně posoudí, zda je daný obsah protiprávní. Zapojení lidského faktoru představuje obecně důležitý prvek automatických procesů, jejichž cílem je rozhodnout o nelegálnosti daného obsahu, zejména v oblastech s vysokou mírou chybovosti nebo v případech, kdy je nutná kontextualizace.

Komise je toho názoru, že proaktivní opatření on-line platform, která spadají pod článek 14 směrnice o elektronickém obchodu a jejichž cílem je odhalovat a odstraňovat na nich umístěný nezákonný obsah, a to i pomocí automatických nástrojů a nástrojů, které mají zabránit opětovnému nahrávání již odstraněného obsahu, **sama o sobě nevedou ke ztrátě výjimky z odpovědnosti.**

Přijetí takových opatření především nemusí nutně znamenat, že příslušná on-line platforma hraje aktivní úlohu, v důsledku čehož by se na ni výjimka přestala vztahovat. Jakmile platforma díky přijatým opatřením odhalí protiprávní činnost nebo informace nebo se o nich dozví, musí neprodleně přijmout veškerá opatření k jejich odstranění nebo znemožnění přístupu k nim, aby splnila podmínku pro pokračování výjimky.

On-line platformy by měly nezákonný obsah na internetu maximálně proaktivně odhalovat, identifikovat a odstraňovat. Komise platformy důrazně vybízí, aby využívaly dobrovolná proaktivní opatření zaměřená na odhalování a odstraňování nezákonného obsahu, a aby zintenzivnily spolupráci a investice do technologií automatického odhalování a jejich používání.

4. ODSTRAŇOVÁNÍ NEZÁKONNÉHO OBSAHU

V zájmu celé společnosti je, **aby platformy odstraňovaly nezákonný obsah co nejrychleji.** Odstranění by zároveň **nemělo bránit stíhání ani jiné odpovídající reakci na porušení zákona.** Důležité v tomto ohledu je, aby spolu veřejné orgány a on-line platformy sdílely důkazy. Přeshraniční přístup k

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

⁴⁴ Současný výzkum a inovace se zaměřují na vývoj analytických nástrojů umožňujících lépe pochopit přirozený jazyk a informační kaskády v sociálních sítích, identifikovat zdroje informací, vzorce šíření a falešné identity. Komise podporuje výzkum a vývoj v této oblasti i financováním projektů zaměřených na vývoj automatických nástrojů ověřování pravdivosti obsahu vytvořeného uživateli na sociálních sítích. Ty mohou pomoci identifikovat potenciální nepravdivost textů, obrázků nebo videí a podporovat sledování falešných zpráv. Zjišťování protiprávní povahy takového obsahu však přesahuje jejich současné funkční schopnosti.

důkazům by měla usnadnit nadcházející legislativní iniciativa týkající se této problematiky⁴⁵. Odstranění nezákonného obsahu platformami by nemělo mít vliv na vyšetřování nebo stíhání trestných činů na základě právních předpisů Unie nebo vnitrostátních právních předpisů.

Vedle toho by měly být k dispozici **spolehlivé záruky, které by omezily riziko odstranění legálního obsahu** a které by doplňoval soubor smysluplných požadavků na transparentnost, a tím i větší odpovědnost za odstraňování obsahu.

4.1. Zajištění neprodleného odstranění a hlášení trestné činnosti donucovacím orgánům

Směrnice o elektronickém obchodu vyžaduje, aby on-line platformy „neprodleně“ přijaly opatření k odstranění nezákonného obsahu, jakmile se o něm dozvědí, pokud si přejí nadále využívat výjimku z odpovědnosti. Co to v praxi znamená, závisí na specifických okolnostech daného případu, zejména na typu nezákonného obsahu, přesnosti oznámení a na škodě, která může potenciálně vzniknout.

V praxi vyžadují různé typy obsahu odlišné množství kontextových informací, aby bylo možné rozhodnout o zákonnosti dané položky obsahu. Je například poměrně snadné určit nezákonnou povahu materiálu zabývajícího se pohlavním zneužíváním dětí, zatímco rozhodnout o protiprávnosti urážlivých výroků zpravidla vyžaduje pečlivou analýzu kontextu, v němž k nim došlo.

Hrozí-li vážná újma, **například v případech podněcování k teroristickým činům, je rychlé odstranění obsahu obzvláště důležité** a může podléhat přesně stanoveným časovým lhůtám.

Některá dobrovolná opatření, jako je například kodex chování v boji proti on-line projevům nenávisti, uvádí orientační dobu k odstranění obsahu, u tohoto kodexu ve většině případů 24 hodin.

Plně automatizované mazání obsahu či pozastavení jeho zobrazování může být zvláště účinné a mělo by se používat v případě, kdy okolnosti ponechávají jen malý prostor pro pochybnosti o nezákonnosti příslušného materiálu, např. u materiálů, jejichž odstranění oznámily donucovací orgány, nebo známého nezákonného obsahu, který byl odstraněn již dříve, s přihlédnutím k zárukám uvedeným v oddíle 4.3.

Obecně platí, že **odstranění obsahu na základě oznámení důvěryhodných oznamovatelů** by vzhledem ke kvalitě a přesnosti informací v oznámení a k důvěryhodnému statusu těchto oznamovatelů **mělo proběhnout rychleji**.

V případech, jako je hrozba vzniku ekonomické škody v důsledku porušení práv duševního vlastnictví, může rychlost odstranění příslušného obsahu přímo ovlivnit rozsah škody.

Rychlost, s jakou byl daný obsah na základě žádosti a v závislosti na typu obsahu odstraněn, bude možné posoudit, budou-li platformy podávat jasná hlášení. Zároveň tím vzroste jejich obecná odpovědnost.

⁴⁵ Více informací viz https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/ares-2017-3896097_en a https://ec.europa.eu/home-affairs/what-we-do/policies/organized-crime-and-human-trafficking/e-evidence_en.

V některých případech, zejména pokud on-line platformy zjistí, že je obtížné zákonnost určité položky obsahu posoudit a jedná se o potenciálně sporné rozhodnutí, mohou **sporný případ předložit třetí straně** a vyžádat si její radu. V některých členských státech hrají tuto úlohu samosprávné subjekty nebo příslušné orgány. Tato spolupráce je výrazně podporována v rámci prohlubování spolupráce mezi on-line platformami a příslušnými orgány.

A konečně **on-line platformy by měly informovat donucovací orgány** vždy, když jsou upozorněny na důkazy o trestných nebo jiných nezákonných činech nebo se o takových důkazech dovědí, s cílem upozornit příslušné orgány a umožnit vyšetřování a stíhání osob, které takový obsah vytvářejí, případně zneužití služeb ze strany organizovaných zločineckých nebo teroristických skupin. Přitom by měly splnit všechny platné zákonné požadavky, včetně nařízení (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů⁴⁶. Totéž by mohlo platit i pro nabídky a prodej výrobků a obchodních praktik, které nejsou v souladu s právními předpisy EU.

Potřeba spolupráce s donucovacími orgány při vyšetřování a stíhání trestných činů může někdy vést i k tomu, že se platformy zdrží odstranění daného nelegálního obsahu, pokud to bude nezbytné v rámci konkrétního probíhajícího vyšetřování, a to pod přísným dohledem vnitrostátních orgánů a zcela v souladu s trestněprávními předpisy daného státu.

Donucovací orgány by měly vybudovat potřebnou kapacitu, která jim umožní přijímat příslušná opatření⁴⁷. Příkladem osvědčených postupů týkajících se kontaktních míst je portál SIRIUS⁴⁸ zřízený Europol na podporu členských států při vyšetřování boje proti terorismu na internetu, který mimo jiné usnadňuje spolupráci mezi platformami a donucovacími orgány EU⁴⁹.

V souladu s článkem 14 směrnice o elektronickém obchodu musí on-line platformy, pokud si přejí mít výjimku z odpovědnosti, odstranit nezákonný obsah neprodleně, jakmile jsou o něm informovány nebo se dozvědí o jeho existenci. Obzvláště rychlé odstranění nezákonného obsahu je důležité v případě, kdy hrozí vážná újma, například v případech podněcování k teroristickým činům. Doby a postup odstranění různých forem nezákonného obsahu by měly být jednoznačně uvedeny ve zprávách o transparentnosti.

Komise bude dále analyzovat otázku pevných časových lhůt pro odstranění.

Důkazy o trestných činech získané v souvislosti s odstraněním nezákonného obsahu by měly být předány donucovacím orgánům za předpokladu, že to je v souladu zejména s požadavky stanovenými v nařízení (EU) 2016/679, zvláště se zákonnými důvody pro zpracování osobních údajů.

⁴⁶ Ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. c) ve spojení s čl. 6 odst. 4.

⁴⁷ Podle ustanovení čl. 15 odst. 2 směrnice o elektronickém obchodu „členské státy mohou poskytovatelům služeb informační společnosti uložit povinnost, aby neprodleně informovali příslušné orgány veřejné moci o pravděpodobných protiprávních činnostech vykonávaných poskytovateli služeb nebo o protiprávních informacích, které tyto poskytovatelé poskytují, nebo aby sdělili příslušným orgánům veřejné moci na jejich žádost informace, na jejichž základě lze zjistit totožnost příjemců jejich služeb, s nimiž uzavřeli dohodu o shromažďování informací“.

⁴⁸ *Shaping Internet Research Investigations Unified System* (Utváření internetu – jednotný systém vyhledávání za účelem vyšetřování).

⁴⁹ Europol dále usnadní vytváření nových jednotných kontaktních míst tím, že bude poskytovat příslušná školení donucovacím orgánům v zemích, kde nejsou jednotná kontaktní místa dosud zavedena.

4.2. Větší transparentnost

4.2.1. Transparentnost pravidel týkajících se obsahu on-line platforem

To, zda je obsah zákonný či nikoli, stanovují právní předpisy Evropské unie a členských států. Zároveň i on-line platformy ve svých podmínkách poskytování služeb mohou pokládat určité typy obsahu za nežádoucí nebo nevhodné.

On-line platformy by měly zveřejňovat podrobná pravidla týkající se obsahu ve svých podmínkách poskytování služeb a jednoznačně o nich informovat své uživatele. Podmínky by měly definovat nejen pravidla odstraňování obsahu nebo znemožňování přístupu k němu, ale také stanovit záruky, že opatření související s obsahem nepovedou k jeho nadměrnému odstraňování. Zejména podmínky on-line platforem upravující poskytování služeb by měly v rámci zvyšování transparentnosti obecných pravidel platforem pro odstraňování obsahu jednoznačně stanovit veškeré možnosti, jak budou uživatelé moci napadnout rozhodnutí o odstranění obsahu. To by mělo pomoci snížit potenciální negativní dopad na základní právo uživatelů na svobodu projevu a informací.⁵⁰

On-line platformy by měly **ve svých podmínkách poskytování služeb jasně, srozumitelně a dostatečně podrobně vysvětlit pravidla týkající se obsahu**. Podmínky by měly upravovat jak zacházení s nezákonným obsahem, tak s obsahem, který nerespektuje podmínky poskytování služeb dané platformy. Všechna omezení týkající se druhu obsahu povoleného na konkrétní platformě by měla být jasně uvedena a sdělena uživatelům. Vysvětleny by měly být také možnosti napadnout rozhodnutí o odstranění obsahu, a to včetně těch, která byla přijata na základě oznámení od důvěryhodných oznamovatelů.

4.2.2. Transparentnost postupů pro podávání zpráv a preventivních opatření

Podávání zpráv o transparentnosti by se mělo týkat také *výsledku* uplatňování pravidel správy obsahu platforem.

On-line platformy by měly zveřejňovat **zprávy o transparentnosti** obsahující dostatečně podrobné **informace o počtu a druhu obdržených oznámení a provedených opatření**, jakož i o **době potřebné k jejich zpracování** a o zdroji oznámení⁵¹. Zprávy by dále měly obsahovat informace o případných **protioznámeních** a o reakcích na ně. Komise podporuje pravidelné zveřejňování těchto informací, a to nejméně jednou za rok.

S náležitým zohledněním rozdílů specifických pro daný obsah by zprávy o transparentnosti měly být v rámci jednotného digitálního trhu do určité míry **standardizované**. Tím by se umožnilo lepší sledování, usnadnilo elektronické sdružování informací a mohlo by to pomoci předcházet zbytečným překážkám v poskytování přeshraničních hostingových služeb.

⁵⁰ V případě zpracování osobních údajů musí platformy zajistit transparentní pravidla ochrany osobních údajů podle článku 12 obecného nařízení o ochraně údajů.

⁵¹ Podávání zpráv o vlastních vyšetřováních, obecných oznámeních uživatelů, oznámeních donucovacích orgánů atd.

Zvláštní pozornost je nutno věnovat tomu, aby údaje o transparentnosti mohly poskytovat i menší on-line platformy a malé a střední podniky, aby veškerá podpůrná činnost, jako je například standardizace, omezovala administrativní zátěž na minimum.

Komise bude na základě strukturovaných dialogů se subjekty z daného odvětví dále **zkoumat potenciál standardizace** s ohledem na způsoby oznamování a podávání zpráv o transparentnosti týkajících se systémů odstraňování obsahu a výstupů.

4.3. Záruky proti nadměrnému odstraňování obsahu a zneužívání systému

Okamžitá reakce a opatření umožňující filtrovat nahrávání obsahu nebo automatické zjišťování zaměřené na urychlené odstraňování nezákonného obsahu, zejména tam, kde není přítomen lidský faktor, může ovlivnit správnost rozhodnutí i riziko, že dojde k odstranění legálního obsahu. Proto je nezbytné zajistit, aby byly k dispozici dostatečné záruky umožňující obsah, který byl odstraněn neoprávněně, obnovit.

4.3.1. Napadení oznámení

Obecně by měly mít subjekty, které obsah poskytly, **možnost rozhodnutí o jeho odstranění napadnout prostřednictvím protioznámení**. To platí i v případě, že byl obsah odstraněn automaticky.

Například podle článku 28a návrhu na změnu směrnice o audiovizuálních mediálních službách musí členské státy zajistit, aby byly k dispozici mechanismy pro vyřizování stížností a zjednávání nápravy za účelem řešení sporů mezi uživateli a poskytovateli platform pro sdílení videonahrávek ohledně vhodných opatření, která mají tyto platformy přijmout.

Pokud protioznámení obsahuje pádný důvod domnívat se, že oznámená aktivita nebo informace nejsou nezákonné, **měl by poskytovatel platformy bez zbytečného odkladu odstraněný obsah obnovit nebo povolit jeho opětovné nahrání uživatelem, aniž by byly dotčeny podmínky platformy pro poskytování služeb**.

Možnost napadnout rozhodnutí by měla vést ke snížení počtu neodůvodněných odstranění legálního obsahu a mohla by rovněž poskytnout listinné důkazy pro soudní řízení či mimosoudní řešení sporu.

Za určitých okolností informovat poskytovatele obsahu a/nebo umožnit podání protioznámení není vhodné, a to zejména pokud by to znamenalo zásah do vyšetřovacích pravomocí orgánů členských států nezbytných pro prevenci, odhalování a stíhání trestných činů, například v případě materiálů týkajících se pohlavního zneužívání dětí.

On-line platforma by měla nabízet jednoduché způsoby podání protioznámení on-line. Na protioznámení by měly on-line platformy odpovědět a jeho případné zamítnutí by měly odůvodnit. Platformy by měly být podporovány v tom, aby při řešení sporů týkajících se protioznámení umožňovaly využívat subjekty pro mimosoudní urovnání sporů, pokud v daném členském státě existují.

4.3.2. Opatření proti oznámením ve zlém úmyslu a protioznámením

Postupy pro podávání zpráv a preventivní opatření však zároveň mohou být někdy zneužívány, a to v důsledku nepřipustných praktik nebo ve zlém úmyslu⁵². Od takových praktik je nutno důrazně odrazovat, například odejmutím práva přednostního oznamování oznamovateli, který vykazuje vysokou míru neplatných oznámení nebo proti němuž je podáván vysoký počet protioznámení, případně odvoláním statusu důvěryhodného poskytovatele, a to podle jasně stanovených a transparentních kritérií. Tato pravidla by měla být rovněž jednoznačně popsána v podmínkách poskytování služeb dané on-line platformy a měla by být také součástí obecných zpráv on-line platform o transparentnosti s cílem zvýšit odpovědnost veřejnosti. Podobná opatření by měla být zavedena i pro případ zneužívání protioznámení.

5. ZAMEZENÍ OPĚTOVNÉMU VÝSKYTU NEZÁKONNÉHO OBSAHU

Jakmile bude nezákonný obsah odhalen a odstraněn, neměl by se již na internetu znovu objevit. Účelná a efektivní prevence opětovného výskytu takového obsahu založená na stávajících osvědčených postupech a na vhodných zárukách je nezbytným předpokladem dobře fungujícího systému. Prevence šíření známých nezákonných materiálů mezi jednotlivými platformami vyžaduje užší spolupráci mezi poskytovateli on-line služeb a současně plné respektování platných právních předpisů o hospodářské soutěži. Rovněž je nutné zintenzivnit spolupráci donucovacích orgánů s malými a méně odolnými společnostmi, které si mohou jako svou platformu vyhlédnout zločinci a další osoby zapojené do trestné činnosti na internetu, pokud je považují za zranitelnější než jiné společnosti.

5.1. Opatření proti osobám, které se porušování předpisů dopouštějí opakovaně

Aby se zamezilo opakovanému výskytu nezákonného obsahu v důsledku toho, že uživatelé znovu a znovu vkládají obsah stejné povahy, který porušuje zákon, již mnoho on-line platform zavedlo opatření proti osobám, které se porušování dopouštějí opakovaně, například pozastavení nebo zrušení účtů, případně tzv. „shadow-banning“⁵³.

On-line platformy by měly přijmout opatření, která odrazují uživatele od opakovaného nahrávání nezákonného obsahu stejné povahy a jejichž cílem je účinně zastavit šíření nezákonného obsahu.

To by se mělo vztahovat i na případy, kdy se porušení dopouští stále stejný uživatel a dotčený obsah má stále stejnou povahu a kdy byl uživatel v odůvodněných případech okamžitě informován o oznámení (oznámeních), která proti němu byla podána, a o nadcházejícím pozastavení nebo zrušení jeho účtu. Uživatel by tak mohl dané rozhodnutí napadnout a bránit se proti němu u soudu, za předpokladu, že to smlouva mezi ním a platformou a platné právní předpisy připouštějí. V takových

⁵² Existují důkazy, z nichž vyplývá, že tyto informace používají konkurenti (*Notice and Takedown in Everyday Practice*, J Urban *et al.*, UC Berkeley, 2016) a že dochází ke zneužívání praxe automatizovaného vytváření oznámení k odkazům na uměle vytvořený obsah (zpráva Google Transparency).

⁵³ „Shadow-banning“ (doslova „stínový zákaz“) znamená zablokování uživatele z on-line komunity tak, že si uživatel není vědom toho, že byl vykázán.

případech musí také jakékoli zpracování osobních údajů probíhat zcela v souladu s příslušnými předpisy.

Opět platí, že by poskytovateli obsahu neměly být poskytovány žádné informace ani oznámení, pokud by to zasahovalo do vyšetřovacích pravomocí členských států, které jsou nezbytné k předcházení trestným činům a jejich odhalování a stíhání, bude-li pro to poskytnut nezbytný právní základ.

5.2. Filtry automatického opětovného nahrávání

Kromě technologií používaných k identifikaci potenciálně nezákonného obsahu uvedeného v oddíle 3.3 lze využívat i technologické nástroje s vyšším stupněm spolehlivosti, které umožní vytvořit digitální otisk a odfiltrovat obsah, který již byl identifikován a vyhodnocen jako nezákonný (princip „take down and stay down“). Komise proto používání takových nástrojů důrazně podporuje, pod podmínkou, že budou existovat záruky, jako je reverzibilita, a s výjimkami uvedenými níže.

To je v současnosti případ databáze hashů používané k označování teroristického obsahu a vyvinuté v rámci internetového fóra EU, v oblasti autorských práv nebo materiálů souvisejících s pohlavním zneužíváním dětí, ale také u produktů, které donucovací orgány označily jako nevyhovující příslušným právním předpisům. Tyto postupy vykazují dobré výsledky. Jejich účinnost však závisí na dalším zlepšování, jehož cílem je omezit chybnou identifikaci obsahu a usnadnit kontextově podmíněné rozhodování, jakož i na nezbytných zárukách reverzibility.

Například návrh Komise o úpravě autorských práv na jednotném digitálním trhu, který vychází z praxe v oblasti autorského práva týkající se automatického rozpoznávání obsahu, uznává tyto technologie, pokud jsou vhodné a přiměřené, jako jeden z možných prostředků, jimiž lze mimo jiné zabránit dostupnosti nelicencovaného obsahu prostřednictvím příslušných internetových služeb.

Funkce automatického bránění opětovnému nahrání odstraněného obsahu („stay-down“) by měly za určitých okolností připouštět výjimky a zohledňovat případy, kdy je odstraněný obsah změněn a uveden do souladu s právními a dalšími požadavky. Rozsah a načasování kontextuálních podmínek by měly zohledňovat specifickou povahu obsahu a veškeré související bezpečnostní hrozby, jakož i možnost dočasného pozastavení obsahu až do jeho důkladnějšího posouzení.

Komise důrazně podporuje další využívání a vývoj automatických technologií, jejichž cílem je zabránit opětovnému výskytu nezákonného obsahu na internetu.

V případě, že jsou pro zabránění opětovnému výskytu nezákonného obsahu používány automatické nástroje, měla by být k dispozici záruka reverzibility pro případ chybných rozhodnutí a využívání a výkonnost této technologie by měly být transparentně prezentovány v podmínkách poskytování služeb těchto platforem.

Všem on-line platformám by měl být umožněn přístup do databází používaných k automatickému vyhledávání a identifikaci opětovně se vyskytujícího nezákonného obsahu, za podmínky, že jakékoli zpracování údajů bude v souladu s platnými právními předpisy o ochraně osobních údajů a o hospodářské soutěži. Společnosti by do svých prohlášení o ochraně soukromí měly zahrnovat transparentní informace o zpracování osobních údajů v těchto databázích.

On-line platformy by rovněž měly své nástroje průběžně aktualizovat, aby zajistily, že veškerý nezákonný obsah bude zachycen i přes měnící se taktiky a chování zločinců a dalších osob zapojených do on-line činností porušujících právní předpisy. Nástroje používané k odhalování teroristického obsahu by měly být přizpůsobeny tak, aby byly schopny zachytit nový i historický obsah a zajistit jeho rychlé přezkoumání a odstranění. Obsah by měl být vložen do nástrojů používaných všemi platformami, jako je například již zmíněná databáze hashů (která se v současné době používá k označování teroristického obsahu). Na tomto technologickém rozvoji by měly spolupracovat on-line platformy, příslušné orgány a další zúčastněné subjekty včetně občanské společnosti.

6. ZÁVĚRY

Narůstající objem nezákonného obsahu umísťovaného na on-line platformy způsobuje ve společnosti reálnou újmu a ohrožuje integritu, důstojnost a zdraví občanů. Pokud nebude náležitě řešena, naruší rovněž důvěru v digitální služby v širším slova smyslu, a nakonec i v jednotný digitální trh, který je klíčový pro inovace, růst a tvorbu pracovních míst. I když takový obsah vytvářejí a nahrávají třetí strany, on-line platformy, které hrají úlohu strážců obsahu a informací, mají ve společnosti čím dál větší vliv, a tím i větší odpovědnost vůči uživatelům a společnosti jako celku. Měly by proto nezákonný obsah proaktivně odstraňovat, bránit tomu, aby se znovu objevil, zavádět účinné způsoby podávání zpráv a preventivní opatření a vytvářet fungující rozhraní s třetími stranami (jako jsou například důvěryhodní oznamovatelé) a brát zvláštní zřetel na oznámení vnitrostátních donucovacích orgánů. V případech, kdy on-line platformy rozhodují o tom, který obsah by měl být považován za nezákonný, by měly být v souladu se zákonem zavedeny přiměřené mechanismy kontroly a vyváženosti.

Toto sdělení obsahuje pokyny a jako takové nemění platný právní rámec ani neobsahuje právně závazná pravidla; jeho hlavním cílem je nabídnout on-line platformám způsoby, jak dostát své povinnosti ve vztahu k na nich umísťovanému nezákonnému obsahu. Kromě toho se snaží šířit osvědčené procesní postupy používané pro různé formy nezákonného obsahu a podpořit užší spolupráci mezi platformami a příslušnými orgány. Navrhuje proto on-line platformám společné evropské řešení, které kombinuje potřebu rychle a účinně odstraňovat nezákonný obsah s prevencí a stíháním trestných činů a současně respektování práva na svobodu projevu on-line. Pokyny doplní rozhovory probíhající v jednotlivých odvětvích.

Zvláštní pozornost by měla být věnována snaze zajistit, aby tato opatření byly schopny zavést i menší on-line platformy, přičemž mnoho prvků tohoto sdělení bylo koncipováno s ohledem na jejich specifické potřeby. Komise však bude zkoumat i další prostředky, jak zavádění těchto pokynů i u menších platforem podpořit.

Jednotný digitální trh vyžaduje, aby veřejně-politické reakce napříč zeměpisnými hranicemi byly jednotnější. Tímto sdělením tak Komise jako svůj první krok nabízí členským státům společné nástroje k řešení společné výzvy, kterou odstraňování nezákonného obsahu představuje.

V prohlášení o záměru předsedy Evropské komise ze dne 13. září 2017, adresované předsedovi Evropského parlamentu a předsedovi Rady Evropské unie s cílem zajistit oblast spravedlnosti a základních práv založenou na vzájemné důvěře, byla oznámena další opatření, jež mají zajistit rychlé a proaktivní odhalování a odstraňování nezákonného obsahu podněcujícího k nenávisti, násilí a

terorismu. Toto sdělení představuje první fázi. Komise očekává, že on-line platformy v následujících měsících podniknou, i v rámci příslušných rozhovorů, rychlé kroky, a to zejména v oblasti terorismu a nezákonných projevů nenávisti.

Komise bude pokračovat ve výměně informací a dialozích s on-line platformami a dalšími zainteresovanými subjekty. Bude sledovat pokrok a posoudí, zda jsou zapotřebí další opatření, aby se zajistilo rychlé a proaktivní odhalování a odstraňování nelegálního obsahu na internetu, včetně případných legislativních opatření, která by doplnila stávající regulační rámec. To vše hodlá dokončit do května roku 2018.