



European
Commission

Kova su neteisėta neapykantos kalba internete

5-asis Elgesio kodekso įvertinimas



Informacinis lankstinukas | 2020 m. birželis

Didier Reynders

Teisingumo komisaras



Teisingumo ir vartotojų
reikalų generalinis
direktoratas



Penktasis **Elgesio kodekso kovojant su neteisėta neapykantos kalba internete** vertinimas rodo, kad Kodeksas ir toliau duoda teigiamų rezultatų. Vidutiniškai **90% pranešimų peržiūrima per 24 valandas** ir **71% turinio pašalinama**. Nors vidutinis pašalinimo procentas, palyginus su ankstesne stebėseną, yra stabilus, tarp platformų yra tam tikrų skirtumų. Daugelis IT bendrovių **turi patobulinti savo atsiliepimus į vartotojų pranešimus**.

1. Pranešimai apie nelegalią neapykantos kalbą



- **39 organizacijos** iš 23 valstybių narių ir Jungtinės Karalystės 6 savaites (2019 m. lapkričio 4 d. – gruodžio 13 d.) IT bendrovėms siuntė pranešimus apie neapykantos kalbą, kuri laikoma neteisėta. Siekiant nustatyti tendencijas, šiame darbe buvo naudojama ta pati metodika kaip ir ankstesniuose stebėsenos etapuose (žr. Priedą).
- Iš viso Elgesio kodekse dalyvaujančioms IT bendrovėms buvo pateikti **4364** pranešimai.
- **2513** pranešimų buvo pateikti per pranešimų teikimo kanalus, prieinamus visiems vartotojams, o **1851** – per specialius kanalus, prieinamus tik patikimiems signalizuotojams.
- Daugiausiai pranešimų gavo „Facebook“ (**2348**), toliau sekė „Twitter“ (**1396**), „YouTube“ (**464**) ir „Instagram“ (**109**). Taip pat buvo tirti „Jeuxvideo.com“ (**40**) ir „Dailymotion“ (**7**)¹.
- Stebėjime dalyvavusios organizacijos ne tik pranešė apie turinį IT bendrovėms, bet ir pateikė **475** neapykantos kalbos atvejus policijai, prokuratūroms ar kitoms nacionalinėms valdžios institucijoms.

¹ Atsižvelgiant į labai ribotą atvejų skaičių, „Dailymotion“ rezultatai nebus išreikšti kiekybiškai % taškais.

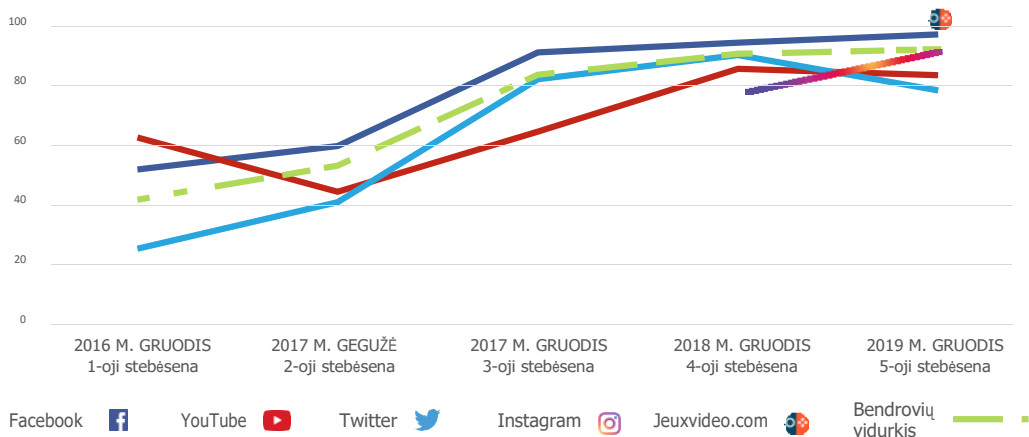
2. Pranešimų įvertinimo laikas



- 90,4% atvejų IT bendrovės pranešimus įvertino per mažiau nei 24 valandas, papildomi 4,9% – mažiau nei per 48 valandas, 4,3% – mažiau nei per savaitę, o 0,4% atvejų prireikė daugiau nei savaitės.
- Visos IT bendrovės pilnai įvykdė tikslą peržiūrėti pranešimus per vieną dieną ir, palyginus su ankstesne stebėseną, pažangos tendencija tęsiasi (2019 m. buvo pasiekta 89%).

„Facebook“ įvertino pranešimus per mažiau nei 24 valandas 95,7% atvejų ir 3,4% – per mažiau nei 48 valandas. „YouTube“ rezultatai yra atitinkamai 81,5% ir 8,7%, o „Twitter“ – 76,6% ir 8,7%. „Instagram“ pasirodė ypač teigiamai – 91,8% pranešimų įvertinta mažiau nei per 24 valandas, o „Jeuxvideo.com“ tai padarė visais atvejais.

Per 24 valandas įvertintų pranešimų procentas – Tendencija laikui bėgant



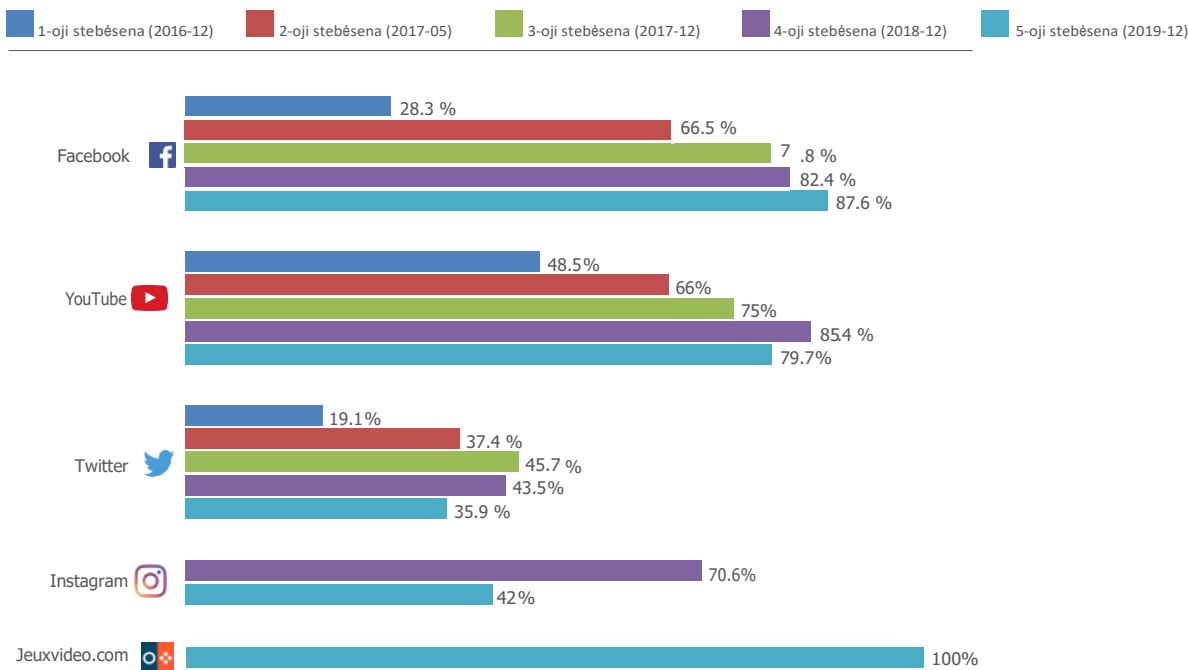
3. Pašalinimas



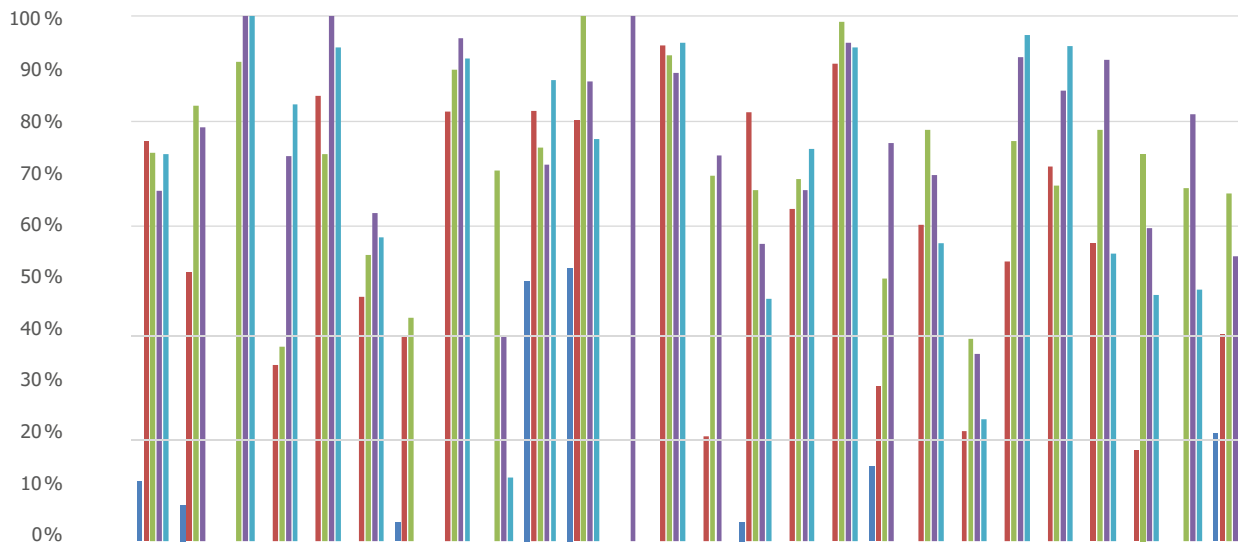
- Bendrai IT bendrovės pašalino 71% turinio, apie kurį joms buvo pranešta, ir 29% liko internete. Tai atitinka prieš metus užfiksuotą 71,7% vidurkį.
- Pašalinimo procentas priklausė nuo neapykantos turinio rimtumo. Vidutiniškai buvo pašalinta 83,5% turinio, skatinančio nužudyti ar smurtauti prieš tam tikras grupes, o turinys, kuriame prieš tam tikras grupes naudoti šmeižiantys žodžiai ar paveikslėliai, pašalintas 57,8% atvejų. Tai rodo, kad peržiūrėtojai turinį vertina kruopščiai ir atsižvelgdami į saugomą kalbą.
- Turinio, apie kurį pranešta naudojant patikimus kanalus, pašalinimo procentas, palyginti su visiems vartotojams prieinamais kanalais, buvo 16,2%. Šis skirtumas procentais padidėjo daugiau nei tris kartus palyginus su 2018 m. (4,8%). Panašu, kad paprastų vartotojų pranešimai dažnai traktuojami kitaip nei tie, kurie siunčiami specialiais kanalais „patikimiems signalizuotojams“.
- IT bendrovės buvo pakviestos įsivertinti stebėsenos rezultatus. Jos pranešė apie atvejus, kai nesutiko su pranešančiomis organizacijomis, t. y. kai, jų vertinimu, praneštas turinys nepažeidė paslaugų sąlygų ir (arba) vietos įstatymų.

„Facebook“ pašalino 87,6% turinio, „YouTube“ – 79,7%, o „Twitter“ – 35,9%. Palyginus su praėjusiais metais, „Facebook“ padarė didesnę pažangą pašalinime. „YouTube“ standartai išlieka aukšti, o „Twitter“ neveikia tikslingai ir pašalinimo procentas yra mažesnis nei 2019 m.. „Jeuxvideo.com“ pašalino visą pažymėtą turinį, o „Instagram“ – 42%.

Pašalinimai pagal IT bendrovę



Pašalinimai pagal ES šalį (%)²



	AT	BE	BG	HR	CY	CZ	DK	EE	FI	FR	DE	EL	HU	IE	IT	LV	LT	NL	PL	PT	RO	SK	SI	ES	SE	UK
1 stebėseną (2016-12)	11.4	6.9					3.4			49.5	52				3.6			14.3					0%	0%		20.5
2 stebėseną (2017-05)	76.1	51.2		33.6	84.8	46.5	38.9	81.8		82	80.1		94.5	20	81.7	63.3	90.9	29.5	60.3	21	53.3	71.4	56.8	17.2		39.3
3 stebėseną (2017-12)	74	83	91.3	37.1	73.8	54.5	42.5	89.8	70.6	75	100		92.6	69.6	66.9	69	99	50	78.4	38.6	76.2	67.7	78.3	73.8	67.3	66.3
4 stebėseną (2018-12)	66.7	78.9	100	73.4	100	62.5		95.8	39.1	71.8	87.6	100	89.2	73.5	56.6	66.9	94.9	75.8	69.7	35.7	92.2	85.8	91.7	59.7	81.3	54.3
5 stebėseną (2019-12)	73.3		100	83.2	94.1	57.9		92	12.1	87.8	76.6	95			46.2	74.7	94.1		56.8	23.2	96.5	94.3	54.8	46.9	47.9	42.5

²Lentelė neatspindi neteisėtos neapykantos kalbos paplitimo konkrečioje šalyje ir yra pagrįsta kiekvienos atskiros organizacijos atsiųstų pranešimų skaičiumi. Be to, Belgija, Graikija ir Airija nėra įtrauktos, atsižvelgiant į per mažą pranešimų bendrovėms skaičių (<20). Maltos, Liuksemburgo, Nyderlandų ir Danijos organizacijos nepateikė atvejų.



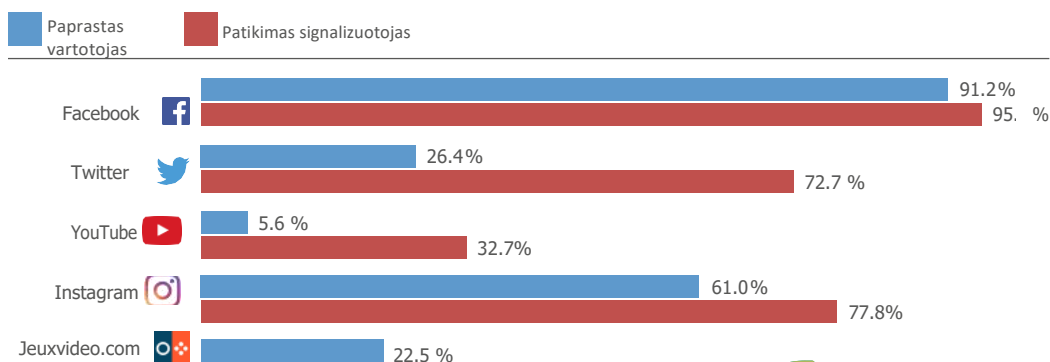
4. Atsiliepiamai vartotojams ir skaidrumas

- Vidutiniškai IT bendrovės atsakė į 67,1% gautų pranešimų. Tai yra šiek tiek daugiau nei ankstesniame stebėsenos etape (65,4%).
- Galima pastebėti ryšį tarp sistemingo grįžtamojo ryšio vartotojams, greitos pranešimų peržiūros ir veiksmingo pašalinimo, kai to reikia. Europos Komisijos 2018 m. Rekomendacijoje dėl priemonių veiksmingai kovai su neteisėtu turiniu internete pabrėžiama aiškesnių „pastebėjimo ir veikimo“ procedūrų, įskaitant skaidrumą ir grįžtamąjį ryšį vartotojams, svarba.

Tik „Facebook“ sistemingai informuoja vartotojus (buvo atsakyta į 93,7% pranešimų). „Instagram“ pateikė atsakymus 62,4% pranešimų, „Twitter“ – 43,8% ir „YouTube“ – tik 8,8%. „Jeuxvideo.com“ atsiuntė atsakymus 22,5% pranešimų.

Nors „Facebook“ yra vienintelė bendrovė, nuolat informuojanti tiek patikimus signalizuotojus, tiek paprastus vartotojus, „Twitter“, „YouTube“ ir „Instagram“ dažniau teikia atsakymus, kai pranešimai gaunami iš patikimų signalizuotojų.

Grįžtamasis ryšys skirtingiems vartotojams

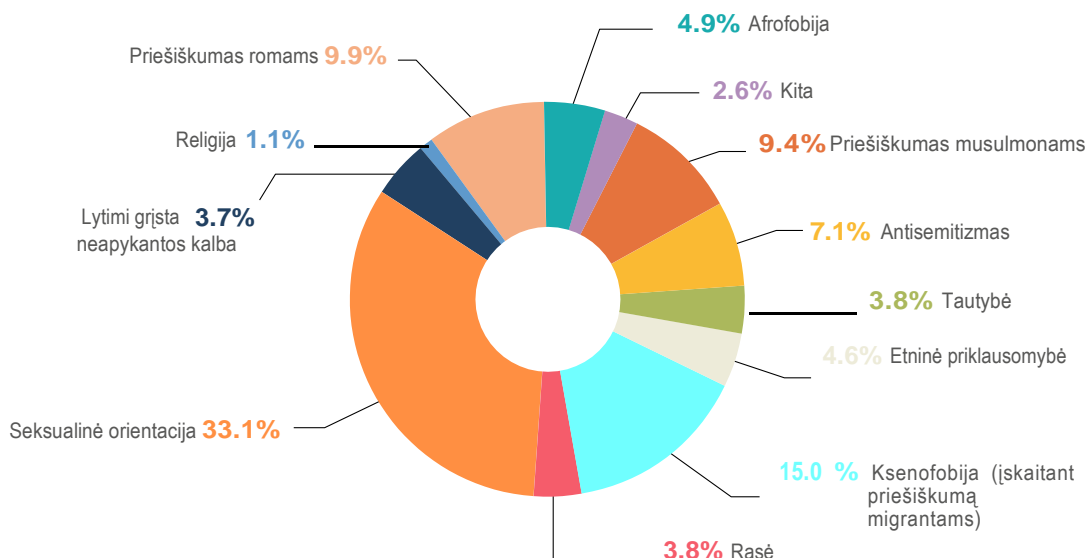


5. Neapykantos pranešimo pagrindai



- Atliekant šį stebėjimą, seksualinė orientacija buvo dažniausiai pasitaikantis pagrindas neapykantos kalbai (33,1%), po kurio seka ksenofobija (įskaitant neapykantą migrantams) (15%) ir priešiškus romams (9,9%),
- Duomenys apie neapykantos pagrindus yra tik nuoroda ir jiems turi įtakos kiekvienos organizacijos atsiųstų pranešimų skaičius bei jų darbo sritis³.

Neapykantos pagrindai 2018



³ Šiame stebėjimo etape organizacijos, dirbančios su LGBTI teisėmis, palyginus aktyviau žymėjo turinį.

PRIEDAS

Stebėsenos metodika

- Penktasis stebėsenos etapas buvo vykdomas 6 savaites nuo 2019 m. lapkričio 4 d. iki gruodžio 13 d., naudojant tą pačią metodiką kaip ir ankstesniuose stebėjimo etapuose.
- 34 organizacijos ir 5 viešosios įstaigos (Belgijoje, Prancūzijoje, Ispanijoje ir Suomijoje) pranešė apie iš viso 4364 pranešimų baigtį iš visų valstybių narių (ir Jungtinės Karalystės), išskyrus Liuksemburgą, Nyderlandus, Maltą ir Daniją.
- Šiais skaičiais neketinama statistiškai atspindėti neteisėtos neapykantos atvejų paplitimo ir tipų absoliučiaja prasme. Jie yra pagrįsti bendru organizacijų atsiųstų pranešimų skaičiumi.
- Organizacijos informavo IT bendroves tik apie turinį, kuris pagal nacionalinės teisės aktus, perkeliančius ES Tarybos pamatinį sprendimą 2008/913/TVR dėl kovos su tam tikromis rasizmo ir ksenofobijos formomis ir apraiškomis baudžiamojoje teisėje, laikomas „nelegalia neapykantos kalba“.
- Pranešimai buvo pateikiami arba per pranešimų kanalus, prieinamus visiems vartotojams, arba per specialius kanalus, prieinamus tik patikimiems signalizuotojams.
- Organizacijos, turinčios patikimo signalizuotojo statusą, dažnai naudojo specialius kanalus pranešdamos apie atvejus, apie kuriuos anksčiau pranešė anonimiškai (naudodamos kanalus visiems vartotojams), kad patikrintų, ar rezultatai gali skirtis. Paprastai tai atsitiko tais atvejais, kai IT bendrovės neatsiuntė atsakymo į pirmąjį pranešimą, o turinys buvo paliktas internete.
- Penktojoje stebėsenoje dalyvavo šios organizacijos:

ŠALIS	ATVEJŲ SK.
BELGIJA (BE)	
CEJI – Žydų indėlis į įtraukią Europą	12
Centre interfédéral pour l'égalité des chances (UNIA)	14
BULGARIJA (BG)	
Integro asociacija	101
ČEKIJOS RESPUBLIKA (CZ)	
In Iustitia	100
Romea	34
VOKIETIJA (DE)	
Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia-Diensteanbieter e.V. (FSM e.V.)	38
Jugendschutz.net	26
ESTIJA (EE)	
Estijos žmogaus teisių centras	100
AIRIJA (IE)	
ENAR Ireland	15
GRAIKIJA (EL)	
SafeLine / Forth	4
ISPANIJA (ES)	
Fundación Secretariado Gitano	108
Federación Estatal de Lesbianas, Gais, Transexuales y Bisexuales (FELGTB)	99
Ispanijos rasizmo ir ksenofobijos observatorija (OBERAXE)	102
Ispanijos vidaus reikalų ministerija	45
PRANCŪZIJA (FR)	
Ligue Internationale Contre le Racisme et l'Antisémitisme (LICRA)	98
Plateforme PHAROS	81
KROATIJA (HR)	
Taikos studijų centras	101
ITALIJA (IT)	
Ufficio Nazionale Antidiscriminazioni Razziali (UNAR)	212
CESIE	100
Centro Studi Regis	34
Amensty Italia	112
Associazione Carta di Roma	48

ŠALIS	ATVEJŲ SK.
KIPRAS (CY)	
Aequitas	101
LATVIJA (LV)	
Mozaika	101
Latvijos žmogaus teisių centras	77
LIETUVA (LT)	
Nacionalinė LGBT teisių organizacija (LGL)	1002
VENGRIJA (HU)	
Háttér Society	99
AUSTRIJA (AT)	
Zivilcourage und Anti-Rassismus-Arbeit (ZARA)	99
LENKIJA (PL)	
HejtStop / Projekt: Polska	112
PORTUGALIJA (PT)	
Associação ILGA Portugal	94
RUMUNIJA (RO)	
Active Watch	86
SLOVĖNIJA (SI)	
sCAN Spletno oko	83
SLOVAKIJA (SK)	
digiQ	141
SUOMIJA (FI)	
Suomijos policijos akademija	33
ŠVEDIJA (SE)	
Institutet för Juridik och Internet	73
JUNGTINĖ KARALYSTĖ (UK)	
Žiniasklaidos įvairovės institutas	80
Galop	100
Community Security Trust	100
Tell Mama/Faith Matters	4