

## Решение по делу 2020-003-FB-UA

### Дело Резюме

Надзорный Совет поддержал решение Facebook об удалении поста, содержащего унижительное оскорбление и нарушающего Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний.

### О деле

В ноябре 2020 года пользователь разместил контент, который включал исторические фотографии, на которых изображены церкви в городе Баку, Азербайджан. В сопроводительном тексте на русском языке утверждается, что армяне построили Баку и что это наследие, включая церкви, было уничтожено. Пользователь использовал термин «тазики» для описания азербайджанцев, которые, по утверждению пользователя, являются кочевниками и не имеют истории в противоположность армянам.

Пользователь включил в пост хэштеги, призывающие положить конец азербайджанской агрессии и вандализму. Другой хэштег призывал к признанию Арцаха, армянского названия нагорно-карабахского региона, который находится в центре конфликта между Арменией и Азербайджаном. Пост получил более 45 000 просмотров и был размещен во время недавнего вооруженного конфликта между двумя странами.

### Ключевые результаты

Facebook удалил пост за нарушение своих Норм сообщества в отношении враждебных высказываний, заявив, что в нем содержится оскорбление в описании группы людей на основе защищенной характеристики (национальное происхождение).

В посте для описания азербайджанцев использовалось слово «тазики». Хотя это буквально можно перевести с русского как «тазик», это также можно понять как игру слов с русским словом «азики», уничижительным термином для азербайджанцев, который включен во внутренний список ругательств Facebook. Независимый лингвистический анализ, проведенный по поручению Совета, подтверждает понятие Facebook что «тазики» является бесчеловечным оскорблением, основанном на национальном происхождении.

Контекст, в котором использовался этот термин, ясно показывает, что он был

предназначен для оскорбления объектов высказывания. Таким образом, Совет считает, что этот пост нарушает Нормы сообщества Facebook.

Совет также установил, что решение Facebook удалить контент соответствует ценностям компании. Facebook считает «голос» первостепенной ценностью, но к ценностям компании также относятся «безопасность» и «достоинство».

С сентября по ноябрь 2020 года боевые действия за спорную территорию Нагорного Карабаха привели к гибели нескольких тысяч человек, причем рассматриваемый контент был опубликован незадолго до прекращения огня.

В свете бесчеловечного характера оскорбления и опасности того, что такие оскорбления могут перерасти в физическое насилие, Facebook принял решение в данном случае отдать приоритет «безопасности» и «достоинству» людей над «голосом» пользователя.

Большинство членов Совета пришло к выводу, что удаление этого поста соответствует международным стандартам в области прав человека по ограничению свободы выражения мнения.

Совет посчитал, что для пользователей очевидно, что использование термина «тазики» для описания азербайджанцев будет классифицировано как оскорбительный ярлык для группы, принадлежащей к определенной национальности, и что у Facebook была законная цель при удалении поста.

Большинство членов Совета также сочло удаление поста на Facebook необходимым и соразмерным для защиты прав других лиц. Бесчеловечные оскорбления могут создать атмосферу дискриминации и насилия, которая может заставить замолчать других пользователей. Во время вооруженного конфликта риски для прав людей на равенство, безопасность личности и, возможно, жизни особенно велики.

В то время как большинство членов Совета сочло, что эти риски сделали ответ Facebook соразмерным, меньшинство считало, что действия Facebook не соответствовали международным стандартам и не были соразмерными. Меньшинство считало, что компании Facebook следовало рассмотреть другие принудительные меры помимо удаления.

### **Решение Надзорного совета**

Совет оставил в силе решение Facebook об удалении контента.

В заявлении с рекомендациями в отношении правил Совет рекомендует Facebook выполнить следующее:

- Гарантирует, что пользователи всегда уведомляются о причинах любого применения к ним Норм сообщества, включая конкретное правило, которое применяет Facebook. В этом случае пользователь был проинформирован о том, что пост нарушает Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний, но не получил конкретного ответа, что данный пост содержал оскорбление на основе национального происхождения. Непрозрачность Facebook оставила его решение открытым для ошибочного трактования, что компания удалила контент, потому что пользователь выразил мнение, с которым компания не согласна.

\* Краткое изложение дела дает обзор дела и не имеет значения в качестве прецедента.

## **Полное решение по делу**

### **1. Выводы по решению**

Надзорный совет поддержал решение Facebook об удалении поста пользователя о предполагаемом разрушении церквей в Азербайджане за нарушение Норм сообщества в отношении враждебных высказываний.

Независимый анализ, проведенный Советом, подтверждает оценку Facebook о том, что пост содержал оскорбление, унижающее азербайджанское национальное достоинство, что нарушает Нормы сообщества. Хотя пост содержит политические высказывания, Facebook было разрешено защитить безопасность и достоинство пользователей, удалив пост, особенно в контексте продолжающегося вооруженного конфликта между Арменией и Азербайджаном.

Удаление поста также соответствовало международным стандартам в области прав человека, которые допускают определенные индивидуальные ограничения на свободу выражения мнений, направленные на защиту прав других.

Совет также рекомендует Facebook предоставлять более подробную информацию о том, почему посты были удалены, чтобы обеспечить большую ясность и уведомление для пользователей.

### **2. Содержание дела**

В ноябре 2020 года пользователь разместил контент, который включал исторические

фотографии, на которых изображены церкви в городе Баку, Азербайджан. В сопроводительном тексте на русском языке утверждается, что армяне построили Баку и что это наследие, включая церкви, было уничтожено. Пользователь использовал термин «тазики» для описания азербайджанцев, которые, по утверждению пользователя, являются кочевниками и не имеют истории в противоположность армянам. Слово «тазик», что в переводе с русского означает «тазик», по всей видимости, использовалось в посте как игра слов с «азик», уничижительным термином для азербайджанцев.

Пользователь включил в пост хэштеги, призывающие к прекращению азербайджанской агрессии и вандализма. Другой хэштег призывал к признанию Арцаха, армянского названия Нагорно-Карабахского региона, который находится в центре конфликта между Арменией и Азербайджаном. Пост получил более 45 000 просмотров и был размещен во время недавнего вооруженного конфликта между двумя странами.

Facebook удалил пост за нарушение Норм сообщества в отношении враждебных высказываний. Пользователь отправил запрос на рассмотрение в Надзорный совет.

### **3. Полномочия и сфера действия**

Совет имеет право пересматривать решение Facebook в соответствии со Статьей 2 (Полномочия по пересмотру) [Устава Совета](#) и может поддержать или отменить это решение в соответствии со Статьей 3, Раздел 5 (Процедуры пересмотра: Постановление) Устава. Facebook не представил причин для исключения контента в соответствии со Статьей 2, Раздел 1.2.1 (Контент, недоступный для проверки Советом) Устава Совета, кроме того, Facebook не указал, что считает это дело неприемлемым согласно Статье 2, Раздел 1.2.2 (Юридические обязательства) Устава.

### **4. Применимые стандарты**

В своем решении Надзорный совет учел следующие стандарты:

#### *1. Нормы сообщества Facebook:*

Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний определяют ее как «прямое нападение на людей на основании так называемых защищенных характеристик — расы, этнической принадлежности, национального происхождения, религиозной принадлежности, сексуальной ориентации, касты,

пола, половой принадлежности, гендерной идентичности, а также серьезного заболевания или инвалидности». Запрещенный контент включает в себя «контент, который описывает или негативно нацелен на людей и содержит оскорбления, где оскорблениями считаются слова, обычно используемые как оскорбительные ярлыки».

Политическое обоснование Facebook гласит, что такие высказывания недопустимы, «потому что они создают атмосферу запугивания и исключения, а в некоторых случаях могут способствовать насилию в реальном мире».

## *II. Ценности Facebook:*

Ценности Facebook, относящиеся к этому делу, изложены во введении к Нормам сообщества. Первая из них — «Голос», которая указана как «первостепенная»:

*Цель: Норм сообщества всегда состояла в том, чтобы создать платформу для самовыражения и дать людям возможность высказывать свои мнения. [...] Мы стремимся дать пользователям возможность свободно высказываться о важных для них проблемах, даже если некоторые люди не соглашаются с какими-либо мнениями или считают их спорными.*

Facebook ограничивает «Голос» с учетом четырех других ценностей. Совет считает, что к данному решению имеют отношение две из этих ценностей:

*Безопасность: Мы делаем всё возможное, чтобы обеспечить безопасность на Facebook. Высказывания и материалы, содержащие угрозы, могут запугивать других людей или заставлять их молчать. Такое поведение запрещено на Facebook.*

*Достоинство: Мы убеждены, что все люди равны в своем достоинстве и правах. Мы ожидаем от наших пользователей уважительного отношения к достоинству других людей, отсутствия травли и унижения.*

## *III. Применимые стандарты прав человека, принятые во внимание Советом:*

Руководящие принципы предпринимательской деятельности в аспекте прав человека ([UNGP](#)), одобренные Советом ООН по правам человека в 2011 году, устанавливают добровольную основу для ответственности частного бизнеса в области прав человека. Рабочая группа ООН по правам человека и

транснациональным корпорациям, которой поручено следить за выполнением UNGP, рассмотрела возможность их применения в конфликтных ситуациях ([A/75/212](#), 2020). В данном случае, основываясь на UNGP, были рассмотрены следующие международные стандарты прав человека:

- Право на свободу выражения мнения: Международный пакт о гражданских и политических правах ([ICCPR](#)), Статьи 19 и 20; в интерпретации Замечание общего порядка № 34, Комитет по правам человека (2011) ([General Comment 34](#)); Специальный докладчик ООН по вопросам свободы мнений и их выражения, отчеты: [A/69/335](#) (2014); [A/HRC/38/35](#) (2018); [A/73/348](#) (2018), [A/74/486](#) (2019) and [A/HRC/44/49](#) (2020); а также [Рабатский план действий](#), ОНЧР, (2012);
- Право на недискриминацию: Статьи 2 и 26 МПГПП; Международная конвенция о ликвидации всех форм расовой дискриминации ([ICERD](#)), Статьи 1, 4 и 5; в интерпретации Комитета по ликвидации расовой дискриминации, Общая рекомендация № 35 (2013) ([GR35](#));
- Право на жизнь: МПГПП, статья 6; в интерпретации Замечания общего порядка № 36 Комитета по правам человека (2018 г.) ([GC36](#));
- Право на личную неприкосновенность: МПГПП, статья 9, п. 1; в интерпретации [Замечания общего порядка № 35](#), п. 9, Комитет по правам человека (2014).

## 5. Заявление пользователя

В своем заявлении Совету пользователь утверждал, что его пост не содержал враждебных высказываний, а был направлен на демонстрацию разрушения культурного и религиозного наследия Баку. Они также утверждали, что публикация была удалена только потому, что азербайджанские пользователи, которые «ненавидят Армению и армян», сообщают о материалах, размещенных армянами.

## 6. Объяснение решения Facebook

Facebook удалил пост за нарушение своих Норм сообщества в отношении враждебных высказываний, заявив, что в нем использовалось оскорбление для описания человека или группы людей на основе защищенной характеристики (национальной принадлежности). Facebook заявил, что удалил контент, в котором для описания азербайджанцев использовался термин «тазики». Это слово можно буквально перевести с русского как «тазик», но его также можно понять как игру слов с русским словом «азики». Facebook объяснил Совету, что это слово есть в его внутреннем списке ругательств, который составляется после консультаций с региональными экспертами и организациями гражданского общества. После оценки всего поста и контекста, в котором он был сделан, Facebook определил, что

пользователь разместил ругательство с целью оскорбить азербайджанцев.

## **7. Представления третьих сторон**

Надзорный совет рассмотрел 35 комментариев общественности по этому делу. Два из представленных комментариев были из Центральной и Южной Азии, шесть из Европы и 24 из США и Канады.

Представленные материалы касались следующих тем: использование оскорблений и уничижительных выражений, нарушающих Нормы Сообщества; фактическая точность утверждений в посте; является ли публикация правомерной политической или исторической дискуссией; и важность оценки общей ситуации и контекста, включая конфликт в Нагорном Карабахе.

## **8. Анализ Надзорного совета**

### **8.1 Соответствие Нормам сообщества**

Пост пользователя нарушает Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний. Эти Нормы Сообщества прямо запрещают использование оскорблений на основе этнической или национальной принадлежности. Совет заказал независимый лингвистический анализ, который подтверждает понимание Facebook этого слова как оскорбления. Наш лингвистический отчет подтверждает, что пост подразумевает связь между словами «тазики» и «азики» — термином, который часто используется для уничижительного описания азербайджанцев.

Бывают случаи, когда слова, уничижительные в одном контексте, могут быть более мягкими или даже воодушевляющими в другом. Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний признают, что в некоторых случаях «слова или термины, которые в противном случае могли бы нарушать [его] нормы, используются для самоназвания или в целях расширения прав и возможностей». Однако контекст, в котором использовалось слово «тазики» в этом посте, ясно показывает, что связь азербайджанцев со средствами для мытья имело целью оскорбить их.

### **8.2 Соответствие ценностям Facebook**

Совет считает, что удаление соответствовало ценностям Facebook «Безопасность» и «Достоинство», которые в данном случае имеют приоритет над ценностью «Голос».

Ценности Facebook отдают приоритет «Голосу», поскольку пользователи платформы должны иметь возможность свободно выражать свое мнение. Однако ценности Facebook также включают «Безопасность» и «Достоинство». Речь, защищенная как таковая, может быть ограничена, если оставить этот контент и другие подобные посты на платформе, что делает Facebook менее безопасным и, соответственно, подрывает достоинство и равенство людей. Запрет Facebook на использование оскорблений, основанных на национальной принадлежности, направлен на то, чтобы помешать пользователям публиковать контент, предназначенный для того, чтобы заставить замолчать, исключить, оскорбить или унижить других пользователей. При его допущении, накопление такого контента может создать среду, в которой акты дискриминации и насилия станут более вероятны.

В данном случае Facebook рассматривал использование оскорблений как серьезное нарушение ценностей «Безопасность» и «Достоинство». Конфликт между Арменией и Азербайджаном, соседями по Юго-Восточному Кавказу, имеет давний характер. Совсем недавно, с сентября по ноябрь 2020 года, борьба за спорную территорию Нагорного Карабаха привела к гибели нескольких тысяч человек. Данный контент был размещен в Facebook незадолго до вступления в силу режима прекращения огня. Этот контекст был особенно актуален для Совета. Хотя жесткий язык может быть частью человеческих взаимоотношений, особенно в конфликтных ситуациях, Facebook должен серьезно отнестись к опасности распространения бесчеловечных отношений, перерастающей в акты насилия.

### **8.3 Соответствие Нормам прав человека**

#### *1. Свобода выражения мнения (статья 19 МПГПП)*

Компания Facebook признала свою ответственность за соблюдение прав человека в соответствии с Руководящим принципом предпринимательской деятельности в аспекте прав человек ООН и указала, что при принятии решений по контенту, в том числе в ситуациях вооруженного конфликта, она обращается к документам, таким как МПГПП и Рабатский план действий.

Совет соглашается со Специальным докладчиком ООН по вопросу о свободе выражения мнений в том, что, хотя «компании не имеют обязательств перед правительствами, их влияние требует от них оценки таких же вопросов о защите права своих пользователей на свободу выражения мнений. »(A /74/486, п. 41). Разъяснение характера этих вопросов и определение того, подпадают ли ответы

Facebook в область требований Руководящих принципов ООН, является основной задачей, стоящей перед Советом.

Совет исходит из того, что спектр действия права на свободу выражения мнений широк. Несомненно, Статья 19, п. 2 МПГПП обеспечивает усиленную защиту выражения мнений по политическим вопросам и обсуждения исторических утверждений, в том числе в том, что касается религиозных объектов и культурного наследия народов. Эта защита сохраняется даже тогда, когда эти утверждения могут быть неточными или оспоренными, и даже когда они могут оскорбить. Статья 19, п. 3 МПГПП требует ограничений на свободу выражения мнений, чтобы удовлетворить критерий, включающий законность, необходимость и соразмерность.

По мнению большинства членов Совета, удаление Facebook этого поста с платформы прошло данную проверку.

а. Законность

Чтобы удовлетворить требованию «законности», любое правило, устанавливающее ограничение на свободу выражения мнения, должно быть ясным и доступным. Физические лица должны иметь достаточно информации, чтобы определить, может ли и каким образом их речь ограничиваться, чтобы они могли соответствующим образом скорректировать свое поведение. Это требование защищает от произвольной цензуры (Замечание общего порядка № 34, п. 25).

Нормы сообщества Facebook в отношении враждебных высказываний определяют, что «оскорбления» запрещены и что они определяются как «слова, по природе своей являющихся оскорбительными и используемых для уничижительного обозначения людей» по отношению к набору «защищенных характеристик», в том числе этническую и национальную принадлежность.

В этом случае Совет посчитал требование законности выполненным. Возможны ситуации, когда оскорбительная фраза имеет несколько значений или может быть использована таким образом, что не будет считаться «атакой». В более спорных ситуациях концепции «изначально оскорбительного» и «оскорбительного» могут считаться слишком субъективными и вызывать озабоченность в отношении законности (A/74/486, п. 46). Применение этого правила в данном случае не вызывает таких сомнений. Выбор слов пользователем прямо подпадал под запрет на оскорбительную речь, которую Совет считает четко сформулированной и легко понятной для пользователей. Использование слова «т.а.з.и.к.и», связывающее

национальную принадлежность с неодушевленным нематым предметом, явно квалифицируется как «оскорбительный ярлык».

Хотя субъективное понимание правил пользователем не определяет законность, Совет отмечает, что пользователь пытался скрыть оскорбление от средств автоматического обнаружения Facebook, помещая знаки препинания между буквами. Это подтверждает, что пользователь знал, что использовал язык, запрещенный Facebook.

#### b. Правомерность

Любое ограничение свободы выражения мнения также должно преследовать «правомерную цель». Эти цели перечислены в МПГПП и включают цель защиты «прав других» (Замечание общего порядка № 34, п. 28). Запрет Facebook на оскорбления направлен на защиту прав людей на равенство и недискриминацию (статья 2, п. 1 МПГПП), осуществлять свободу выражения мнения на платформе без притеснений или угроз (статья 19 МПГПП, Замечание общего порядка № 35, п. 9), на защиту права на личную неприкосновенность от предсказуемого и умышленного вреда (статья 9 МПГПП) и даже право на жизнь (статья 6 МПГПП).

#### c. Необходимость и соразмерность

Необходимость и соразмерность требуют, чтобы Facebook показал, что ограничение свободы выражения мнения было необходимым для устранения угрозы, в данном случае угрозы правам других, и что оно не было чрезмерно широким. (Замечание общего порядка № 34, п. 34) Совет отмечает, что международные нормы по правам человека допускают запрет «оскорблений, насмешек или клеветы в отношении лиц или групп или оправдания ненависти, презрения или дискриминации», если такое выражение «явно равнозначно подстрекательству к ненависти или дискриминации по признаку расы, цвета кожи, наследственности или национального или этнического происхождения» (A/74/486, п. 17, Замечание общего порядка № 35, п. 13).

Нормы сообщества Facebook «Враждебные высказывания» запрещают некоторые дискриминационные выражения, в том числе оскорбления, при этом отсутствуют какие-либо требования о том, что такие выражения подстрекают к насильственным или дискриминационным действиям. Хотя такие запреты вызовут озабоченность, если будут введены правительством на более широком уровне (A/74/486, п. 48), в особенности, в случае применения уголовных или гражданских санкций,

Специальный докладчик указывает, что организации, занимающиеся модерацией контента, такие как Facebook, могут ограничивать такие высказывания:

*Масштаб и сложность борьбы с проявлениями ненависти представляют собой долгосрочные проблемы и могут побудить компании ограничивать такие выражения мнений, даже если они явно не связаны с неблагоприятными последствиями (поскольку пропаганда ненависти связана с подстрекательством по статье 20 (2) МПГПП). Однако компании должны сформулировать основания для таких ограничений и продемонстрировать необходимость и соразмерность любых действий с контентом. (A/HRC/38/35, п. 28)*

Большинство Совета сочло использованное в этом случае оскорбление выражающим ненависть и унижение. Хотя это не являлось подстрекательством, тем не менее имелась возможность неблагоприятных последствий. Контекст является ключевым. Совет соглашается с объяснением Facebook о том, что он назвал этот термин оскорбительным после консультаций с местными экспертами и организациями гражданского общества, осведомленными о его контекстном использовании. Большинство отметило, что пост при прочтении в целом ясно дает понять, что выбор пользователем оскорбления был не случайным, а центральным в аргументе пользователя о том, что объект ругательств является ущербным. Кроме того, указанный пост получил широкое распространение в разгар вооруженного конфликта между государством пользователя и государством, граждане которого подверглись оскорблению. Использование унижающей человеческое достоинство языка в этом контексте может иметь онлайн-последствия, включая создание дискриминационной среды, которая подрывает свободу других выражать свое мнение. В частности, в ситуациях вооруженного конфликта велик риск накопления и распространения на платформе враждебных высказываний и бесчеловечному отношению, что приведет к действиям в реальном мире, затрагивающим право на личную безопасность и, возможно, на жизнь. В данном конкретном случае для большинства членов Совета наличие этих рисков и ответственность Facebook за соблюдение прав человека привело к решению удалить оскорбление.

Кроме того, Совет счел удаление соразмерным. Менее серьезные меры вмешательства, такие как метки, экраны предупреждений или другие меры по сокращению распространения, не обеспечили бы такой же защиты. Следует отметить, что Facebook не стал принимать более строгие меры, доступные им, такие как отключение аккаунта несмотря на то, что пользователь, по-видимому, повторно размещал оскорбительный контент несколько раз. Это показывает, что, несмотря на

удаление этого конкретного фрагмента контента, пользователь имеет возможность свободно участвовать в обсуждениях тех же вопросов в рамках Норм сообщества.

Меньшинство сочло, что Facebook удалил пост неоправданно на том основании, что риски, упомянутые большинством, были слишком малы и непредсказуемы. Следовало рассмотреть альтернативные менее ограничительные варианты принудительного исполнения. Примеры включают прикрепление экрана предупреждения или чувствительности к контенту, снижение его виральность, продвижение альтернативных сообщений или другие методы. С точки зрения меньшинства, удаление всего поста, поскольку в нем имелось оскорбление, привело к удалению высказываний по вопросу, вызывающему озабоченность общества, а необходимость и соразмерность этого ограничения не была доказана.

Другое мнение меньшинства заключалось в том, что упоминание неодушевленного объекта было оскорбительным, но не бесчеловечным. Согласно этой точке зрения, оскорбление не способствовало бы военным или другим насильственным действиям.

## **9. Решение Надзорного совета**

### **9.1 Решение по контенту**

Совет поддерживает решение Facebook удалить пост пользователя.

### **9.2 Заявление о политике**

Совет рекомендует, что Facebook:

- Обеспечит, что пользователи всегда уведомляются о причинах любого применения к ним Норм сообщества, включая конкретное правило, которое применяет Facebook. Это позволит Facebook поощрять выражения мнений в соответствии со Нормами сообщества, а не принимать враждебную позицию по отношению к пользователям. В данном случае пользователь был проинформирован о том, что пост нарушает Нормы Сообщества в отношении враждебных высказываний, но ему не сказали, что пост нарушает стандарт в том, что оно содержит оскорбление по национальной принадлежности. Facebook удовлетворил принцип законности в данном случае, но отсутствие прозрачности привело к возможности ошибочной трактовки, что пост был удален, так как пользователь обращался к неоднозначному вопросу или выразил свою точку зрения, отличную от Facebook.

**\* Процедурное замечание:**

Решения Надзорного совета готовятся группами из пяти участников и должны быть приняты большинством членов Совета. Решения Совета не обязательно отражают личные взгляды всех Членов.

Для принятия решения по этому делу от имени Совета было заказано независимое исследование. Независимый исследовательский институт со штаб-квартирой в Гетеборгском университете, к которому принадлежат более 50 социологов с шести континентов, а также более 3200 экспертов по странам со всего мира, предоставили информацию в области социально-политического и культурного контекста. Компания ООО Lionbridge Technologies, специалисты которой свободно владеют более чем 350 языками и работают в 5000 городах по всему миру, предоставила лингвистическую экспертизу.