



Crtani film o Kninu (2022-001-FB-UA)

Sažetak slučaja

Nadzorni odbor poništio je izvornu odluku tvrtke Meta da na Facebooku ostavi objavu u kojoj su etnički Srbi prikazani kao štakori. Dok je Meta na kraju uklonila objavu zbog kršenja pravila o govoru mržnje, oko 40 moderatora prethodno je odlučilo da sadržaj nije kršio ta pravila. To ukazuje na to da su moderatori dosljedno tumačili pravila o govoru mržnje kao da se od njih zahtijeva da utvrde eksplicitnu, a ne implicitnu usporedbu između etničkih Srba i štakora prije nego što utvrde kršenje.

O slučaju

U prosincu 2021. na jednoj javnoj stranici na Facebooku objavljena je uređena verzija Disneyjevog crtanog filma „Pied Piper” (Svirač u šarenom) s naslovom na hrvatskom koji je Meta prevela kao „The Player from Čavoglave and the rats from Knin” (Svirač iz Čavoglava i štakori iz Knina).

U videozapisu se prikazuje grad koji su preplavili štakori. Dok je ulaz u grad u izvornom crtanom filmu imao natpis „Hamelin”, grad u uređenom videozapisu označen je kao hrvatski grad „Knin”. Pripovjedač opisuje kako su štakori odlučili da žele živjeti u „pure rat country” (čistoj štakorskoj državi), pa su počeli maltretirati i progoniti ljude koji žive u gradu.

Pripovjedač nastavlja da kada su štakori zauzeli grad, pojavio se svirač iz hrvatskog sela Čavoglave. Nakon što je odsvirao melodiju na svojoj „magic flute” (čarobnoj fruli), štakori su počeli pjevati „their favorite song” (svoju najdražu pjesmu) i slijediti svirača van iz grada. U tekstu pjesme odaje se počast Momčilu Dujiću, srpskom pravoslavnom svećeniku koji je bio vođa srpskih snaga otpora tijekom Drugog svjetskog rata.

Svirač namami štakore u traktor, koji zatim nestaje. Pripovjedač zaključuje da su štakori „disappeared forever from these lands” (nestali su zauvijek s ovih područja) i „everyone lived happily ever after” (svi su živjeli sretno do kraja života).

Sadržaj je u ovom slučaju pregledan više od 380.000 puta. Iako su korisnici prijavili sadržaj tvrtki Meta 397 puta, tvrtka nije uklonila sadržaj. Nakon što je Odboru podnesena žalba u vezi sa slučajem, Meta je provela dodatni ručni pregled te je ponovno utvrdila da sadržaj ne krši njezina pravila.



U siječnju 2022. kada je Odbor odredio slučaj za potpuni pregled, Meta je odlučila da iako se objavom nije kršilo *slovo* njezinih pravila o govoru mržnje, kršio se *duh* pravila, te je uklonila objavu s Facebooka. Kasnije prilikom sastavljanja obrazloženja svoje odluke za Odbor Meta se ponovno predomislila te je zaključila da se objavom kršilo *slovo* pravila o govoru mržnje i da su svi prethodni pregledi bili pogrešni.

Iako je Meta obavijestila 397 korisnika koji su prijavili objavu o svojoj početnoj odluci da sadržaj nije kršio njezina pravila, tvrtka nije rekla tim korisnicima da je kasnije poništila tu odluku.

Glavni zaključci

Odbor smatra da sadržaj u ovom slučaju krši Facebookove Standarde zajednice u vezi s govorom mržnje i nasiljem i poticanjem na nasilje.

Pravilima o govoru mržnje tvrtke Meta zabranjuju se napadi na ljude na temelju zaštićenih karakteristika, uključujući etničku pripadnost. U ovom slučaju sadržaj u kojem se uspoređuje etničke Srbe sa štakorima i slave ranija djela diskriminacije dehumanizirajuć je i pun mržnje.

Iako se u objavi ne spominju poimence etnički Srbi, povijesna upućivanja u sadržaju jasno ukazuju na to da štakori koji se uklanjaju iz grada predstavljaju tu skupinu. Zamjena naziva „Hamelin” hrvatskim gradom „Knin”, identificiranje svirača hrvatskim selom Čavoglave (upućivanje na antisrpsku pjesmu „Bojna Čavoglave” benda Thompson čiji je pjevač iz Čavoglava) i slika štakora koji bježe na traktorima sve su upućivanja na „operaciju Oluja” hrvatske vojske. Ta je operacija 1995. navodno dovela do raseljavanja, pogubljenja i prisilnog nestanka etničkih srpskih civila. Komentari na objavu potvrđuju da je ta veza bila jasna ljudima koji su pogledali sadržaj.

Odbor je zabrinut što je oko 40 moderatora koji govore hrvatski smatralo da sadržaj ne krši Facebookov standard zajednice u vezi s govorom mržnje. To ukazuje na to da su pregledavatelji dosljedno tumačili pravila kao da se od njih zahtijeva da utvrde eksplicitnu usporedbu između etničkih Srba i štakora prije nego što utvrde kršenje.

Odbor također smatra da taj sadržaj krši Facebookov standard zajednice u vezi s nasiljem i poticanjem na nasilje. Odbor se ne slaže s procjenom tvrtke Meta da sadržaj predstavlja poziv na protjerivanje bez nasilja. Pozivajući se na događaje iz „operacije Oluja”, objavom se nastoji podsjetiti ljude na prošle sukobe i sadrži nasilnu prijetnju. Crtani film slavi nasilno uklanjanje etničkog srpskog stanovništva iz Knina i može pridonijeti klimi u kojoj se ljudi osjećaju opravdano napadati tu skupinu.



Ozbiljno pitanje koje je proizašlo iz ovog slučaja jest zašto je Meta zaključila da sadržaj nije prekršio njezina pravila unatoč tome što je toliko puta pregledan. Činjenica da sadržaj nije poslan specijaliziranim timovima tvrtke Meta na procjenu prije nego što je stigao do Odbora pokazuje da procesi tvrtke za prosljeđivanja sadržaja na višu razinu nisu dovoljno jasni i učinkoviti. Prema tome, Odbor poziva tvrtku Meta da pruži više informacija o tome kako prosljeđuje sadržaj na višu razinu.

Odluka Nadzornog odbora

Nadzorni odbor poništava izvornu odluku tvrtke Meta da ostavi sadržaj.

Nadzorni odbor preporučuje kao savjetodavno mišljenje o pravilima da Meta:

- pojasni standard zajednice u vezi s govorom mržnje i smjernice dane pregledateljima, u kojima se objašnjava da su čak i implicitna upućivanja na zaštićene skupine zabranjena pravilima kada bi se upućivanje razumno razumjelo.
- U skladu s obvezom tvrtke Meta nakon slučaja „Wampum Belt” (Wampumski pojas) (2021-012-FB-UA), Odbor preporučuje da Meta obavijesti sve korisnike koji su prijavili sadržaj kada nakon naknadnog pregleda promijeni svoju izvornu odluku. Meta bi također trebala otkriti rezultate svih eksperimenata za procjenu izvedivosti uvođenja te promjene u javnost.

*Sažeci slučaja predstavljaju pregled slučaja i nemaju vrijednost presedana.

Cijela odluka o slučaju

1. Sažetak odluke

Nadzorni odbor poništava izvornu odluku tvrtke Meta da ostavi sadržaj na Facebooku. Nakon više od 390 prijava korisnika za uklanjanje tog sadržaja i dodatnog pregleda sadržaja tvrtke Meta kada je Odbor odabrao slučaj, Meta je utvrdila da taj sadržaj ne krši pravila. Međutim, prilikom sastavljanja obrazloženja svoje odluke Odboru, Meta je promijenila svoj stav i izjavila da se radi o „pogrešci u provođenju pravila”, te je uklonila sadržaj zbog kršenja [pravila o govoru mržnje](#). Odbor smatra da sadržaj krši Standarde zajednice u vezi s govorom mržnje i nasiljem i poticanjem na nasilje tvrtke Meta. Utvrđuje da se pravila o govoru mržnje o usporedbi ljudi sa životinjama primjenjuje na sadržaj koji cilja skupine putem implicitnih upućivanja na zaštićene karakteristike. U ovom slučaju



sadržaj je uspoređivao Srbe sa štakorima. Odbor također smatra da je uklanjanje sadržaja u skladu s vrijednostima i odgovornostima u vezi s ljudskim pravima tvrtke Meta.

2. Opis i pozadina slučaja

Početak prosinca 2021. javna stranica na Facebooku koja sebe opisuje kao portal za vijesti za Hrvatsku objavila je videozapis s naslovom na hrvatskom. Meta je naslov prevela kao „The Player from Čavoglave and the rats from Knin” (Svirač iz Čavoglava i štakori iz Knina). Videozapis je uređena verzija Disneyjevog crtanog filma „Pied Piper” (Svirač u šarenom). Trajao je dvije minute i 10 sekundi, sa sinkronizacijom na hrvatskom i bio je bio prekriven riječju „pretjerivač”, što se odnosilo na istoimenu hrvatsku internetsku platformu.

U videozapisu se prikazivao grad koji su preplavili štakori. Dok je ulaz u grad u izvornom Disneyjevom crtanom filmu imao natpis „Hamelin”, grad u uređenom videozapisu bio je označen kao hrvatski grad „Knin”. Na početku videozapisa pripovjedač je opisao kako su štakori i ljudi godinama živjeli u kraljevskom gradu Kninu. Pripovjedač nastavlja opisivati kako su štakori odlučili da žele živjeti u „pure rat country” (čistoj štakorskoj državi), pa su počeli maltretirati i progoniti ljude koji žive u gradu. Pripovjedač objašnjava da kada su štakori zauzeli grad, pojavio se svirač iz hrvatskog sela Čavoglave. Na početku štakori nisu svirača ozbiljno shvaćali i nastavili su s „the great rat aggression” (velikom štakorskom agresijom). Međutim, nakon što je svirač počeo svirati melodiju svojom „magic flute” (čarobnom frulom), štakori su opčinjeni melodijom počeli pjevati „their favorite song” (svoju najdražu pjesmu) i slijediti svirača van iz grada. Meta je stihove pjesme koju su pjevali štakori prevela kao: „What is that thing shining on Dinara, Đujić's cockade on his head [...] Freedom will rise from Dinara, it will be brought by Momčilo the warlord” (Šta se ono na Dinari sjaji, Đujićeva kokarda na glavi [...] Sa Dinare sinuće sloboda, doneće je Momčilo vojvoda). U videozapisu se zatim prikazalo kako gradski ljudi zatvaraju vrata iza svirača i štakora. Videozapis je završio tako što je svirač namamio štakore u traktor, koji je zatim nestao. Pripovjedač je zaključio da kada je svirač namamio sve štakore u „magical tractor” (čarobni traktor), štakori su „disappeared forever from these lands” (nestali su zauvijek s ovih područja) i „everyone lived happily ever after” (svi su živjeli sretno do kraja života).

Sljedeća činjenična povijesna pozadina važna je za odluku Odbora. Hrvatska je proglasila neovisnost od Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije 25. lipnja 1991. Preostala država Jugoslavija (kasnije nazvana Savezna Republika Jugoslavija), koja je postala pretežno srpske nacionalnosti, ali je sadržavala mnoge etničke manjine, uključujući i Hrvate, upotrijebila je svoje oružane snage u pokušaju da spriječi odcjepljenje. Rat koji je



uslijedio, koji je trajao do 1995., doveo je do ekstremne brutalnosti obiju strana, uključujući prisilno raseljavanje više od 200.000 etničkih Srba iz Hrvatske ([Izvješće organizacije Human Rights Watch, Hrvatska, kolovoz 1996.](#)). Srpska etnička manjina u Hrvatskoj, uz potporu Jugoslavenske narodne armije, usprotivila se hrvatskoj neovisnosti i (između ostalog) uspostavila državi sličan subjekt poznat kao Republika Srpska Krajina (RSK). Knin je postao glavni grad RSK-a. U tom razdoblju mnogi su Hrvati protjerani iz Knina. Hrvatske su snage 1995. ponovno okupirale Knin u vojnoj operaciji pod nazivom „operacija Oluja”. To je bila posljednja velika bitka u ratu. S obzirom da su neki Srbi pobjegli na traktorima, upućivanja na traktore može poslužiti za ponižavanje i prijetnju Srbima.

Čavoglave su selo u Hrvatskoj u blizini Knina, poznato kao rodno mjesto glavnog vokala i tekstopisca benda Thompson. Taj hrvatski bend postao je poznat tijekom Domovinskog rata po svojoj antisrpskoj pjesmi „Bojna Čavoglave” koja je i dalje dostupna na internetu. Pjesma koja je dodana u videozapis i ima slike nasilja slavi ponovno zauzimanje Knina tijekom operacije Oluja. Svirač koji u crtanom filmu vodi štakore iz Knina identificiran je kao „piper from Čavoglave” (svirač iz Čavoglava). Melodija i tekst koji pjevaju štakori iz crtanog filma također imaju specifična značenja. Tekst je iz pjesme „Šta se ono na Dinari sjaji”, kojom se odaje počast srpskoj prošlosti i Momčilu Dujiću, srpskom pravoslavnom svećeniku koji je bio vođa srpskih snaga otpora tijekom Drugog svjetskog rata.

Stranica koja je podijelila sadržaj ima preko 50.000 pratitelja. Sadržaj je pregledan preko 380.000 puta, podijeljen preko 540 puta, dobio je preko 2.400 reakcija i imao je preko 1.200 komentara. Većina korisnika koji su reagirali, komentirali ili podijelili sadržaj imaju račune u Hrvatskoj. Među komentarima na hrvatskom bile su izjave koje je Meta preveo kao: „Hate is a disease” (Mržnja je bolest) i „Are you thinking how much damage you are doing with this and similar stupidities to your Croatian people who live in Serbia?” (Razmišljate li koliko štetu ovom i sličnim glupostima nanosite svom hrvatskom narodu koji živi u Srbiji?).

Korisnici su prijavili sadržaj 397 puta, ali Meta nije uklonila sadržaj. Od onih koji su prijavili objavu, 362 korisnika prijavila su je zbog govora mržnje. Nekoliko korisnika uložilo je žalbu Odboru na odluku o ostavljanju sadržaja. Ova odluka temelji se na žalbi jednog od tih korisnika, čiji se račun, čini se, nalazi u Srbiji. Automatski sustav automatski je odbio prijavu korisnika. Tim sustavom rješavaju se prijave u slučajevima koje su određeni broj puta ljudski pregledavatelji tvrtke Meta već ispitali i za koje su smatrali da ne krše pravila kako se isti sadržaj ne bi ponovno pregledavao. Nekoliko ljudskih pregledavatelja procijenilo je da sadržaj u ovom slučaju ne krši pravila prije nego što je aktivirana automatizirana odluka. Drugim riječima, iako je prijava korisnika iz koje je proizašla ova



žalba pregledana automatskim sustavom, prethodne prijave istog sadržaja pregledali su ljudski pregledavatelji, koji su zaključili da sadržaj ne krši pravila.

Nakon što je korisnik koji je prijavio sadržaj uložio žalbu Odboru na odluku tvrtke Meta da ne poduzme ništa, proveden je dodatni ručni pregled na razini žalbe i ponovno je utvrđeno da sadržaj ne krši pravila tvrtke Meta. Meta je dalje objasnila da je ukupno oko 40 „ljudskih pregledavatelja (...) procijenilo da sadržaj ne krši pravila” i da „nijedan ljudski pregledavatelj nije prosljedio sadržaj na višu razinu”. Većina tih ručnih pregleda odvijala se na razini žalbe. Meta je dodala da su svi pregledavatelji koji su pregledali sadržaj govornici hrvatskog.

Kada je Nadzorni odbor ovaj slučaj uvrstio u svoj uži izbor koji su poslali tvrtki Meta kako bi potvrdio zakonsku podobnost za potpuni pregled, Meta nije promijenila svoju procjenu sadržaja kao što ponekad čini u toj fazi. Krajem siječnja 2022., kada je Odbor odredio slučaj za potpuni pregled, tim tvrtke Meta za pravila o sadržaju ponovno ga je pregledao. Tada je Meta utvrdila da se objavom crtanog filma o Kninu nije prekršilo slovo pravila o govoru mržnje, već da se prekršio *duh* tih pravila i odlučila je ukloniti objavu s Facebooka. Meta je objasnila da se „odluka o „duhu pravila” donosi kada se u odjeljku obrazloženja pravila jednog od standarda zajednice jasno navodi da su pravila namijenjena rješavanju scenarija koji se ne rješava izravno jezikom samih pravila. U tim okolnostima ipak možemo ukloniti sadržaj putem odluke o „duhu pravila””. Kasnije prilikom sastavljanja obrazloženja za Odbor Meta se ponovno predomislila, te je ovaj put zaključila da se objavom kršilo slovo [pravila o govoru mržnje](#) i da su svi prethodni pregledi bili pogrešni.

Prema tvrtki Meta 397 korisnika koji su prijavili sadržaj bili su obaviješteni samo o početnim utvrđivanjima tvrtke Meta da sadržaj nije prekršio pravila tvrtke Meta. Nisu bili obaviješteni kada je Meta promijenila svoju odluku i uklonila sadržaj. Meta je objasnila da zbog „tehničkih i resursnih ograničenja” ne obavještava korisnike kada se prijavljeni sadržaj u početku ocijeni kao da ne krši pravila, te se ostavi objavljenim, a tek kasnije se ocijeni da krši pravila, te ukloni.

3. Ovlaštenje i područje djelovanja Nadzornog odbora

Odbor ima ovlaštenje revidirati odluku tvrtke Meta nakon žalbe korisnika koji je prijavio sadržaj koji je potom ostavljen objavljen (članak 2. odjeljak 1. Povelje; članak 3. odjeljak 1. Statuta). Odbor može podržati ili poništiti odluku tvrtke Meta (članak 3. odjeljak 5. Povelje), a ta je odluka obvezujuća za tvrtku (članak 4. Povelje). Meta također mora procijeniti izvedivost primjene svoje odluke u odnosu na identičan sadržaj s paralelnim kontekstom (članak 4. Povelje). Odluke Odbora mogu uključivati savjetodavne izjave o



pravilima s neobvezujućim preporukama na koje Meta mora odgovoriti (članak 3. odjeljak 4 i članak 4. Povelje).

4. Izvori ovlaštenja

Nadzorni odbor razmatrao je sljedeće izvore ovlaštenja:

I. Odluke Nadzornog odbora:

Najrelevantnije prethodne odluke Nadzornog odbora uključuju sljedeće:

- Odluka o slučaju [2021-002-FB-UA](#) („Zwarte Piet”): u ovom slučaju većina Odbora napomenula je da „moderiranje sadržaja radi rješavanja kumulativnih šteta govora mržnje, čak i kada izraz izravno ne potiče nasilje ili diskriminaciju, može biti u skladu s Facebookovim odgovornostima u vezi s ljudskim pravima u određenim okolnostima”. Odbor je također utvrdio da „manje ozbiljne intervencije, kao što su oznake, zasloni upozorenja ili druge mjere za smanjenje širenja sadržaja, ne bi pružile adekvatnu zaštitu od kumulativnih učinaka ostavljanja (...) sadržaja te prirode na platformi”.
- Odluka o slučaju [2020-003-FB-UA](#) („Armenci u Azerbejdžanu”): u kontekstu jezika koji je tijekom sukoba ciljao na skupinu na temelju nacionalnog podrijetla, Odbor je primijetio da „ako se takav sadržaj ostavi, njegovo nakupljanje može stvoriti okruženje u kojem su postupci diskriminacije i nasilja sve vjerojatniji”.
- Odluka o slučaju [2021-011-FB-UA](#) („Južnoafrička uvreda”): Odbor je odlučio da je u skladu s obvezama tvrtke Meta u vezi s ljudskim pravima zabraniti „određene diskriminirajuće izraze”, čak i „bez bilo kakvog zahtjeva da taj izraz potiče nasilje ili diskriminirajuće radnje”.

II. Pravila o sadržaju tvrtke Meta:

U obrazloženju pravila za Facebookov [standard zajednice u vezi s govorom mržnje](#) navodi se da govor mržnje nije dopušten na platformi „jer stvara okruženje zastrašivanja i isključivanja i u nekim slučajevima može promicati nasilje u stvarnom svijetu”. U standardu zajednice govor mržnje definira se kao izravan napad na ljude na temelju zaštićenih karakteristika, uključujući rasu, etničku pripadnost i/ili nacionalno podrijetlo. Meta zabranjuje sadržaj koji cilja osobu ili skupinu ljudi na temelju zaštićenih karakteristika s „dehumanizirajućim govorom ili slikama u obliku usporedbi, generalizacija ili nekvalificiranih izjava o ponašanju (u pisanom ili vizualnom obliku) o: životinjama koje se kulturološki smatra intelektualno ili fizički inferiornima”. Meta



također zabranjuje „isključivanje u obliku poziva na akciju, izjava o namjeri, aspiracijskih ili uvjetnih izjava ili izjava koje zagovaraju ili podržavaju, definirane kao [...] izričito isključivanje, što znači stvari kao što je protjerivanje određenih skupina ili govorenje da im nije dopušteno ostati”.

U obrazloženju pravila za Facebookov [standard zajednice u vezi s nasiljem i poticanjem na nasilje](#) navodi se da se Meta „trudi spriječiti potencijalno nanošenje štete izvan mreže koja bi mogla biti povezana s Facebookom” i da ograničava izražavanje „kada smatra da postoji stvarni rizik od fizičke štete ili izravne prijetnje javnoj sigurnosti”. Konkretno, Meta zabranjuje „šifrirane izjave u kojima način nasilnog ili štetnog ponašanja nije jasno opisan, ali je prisutna prikrivena i implicitna prijetnja”, uključujući one u kojima sadržaj sadrži „upućivanja na povijesne [...] incidente nasilja”.

III. Vrijednosti tvrtke Meta:

Vrijednosti tvrtke Meta navedene su u uvodu Standarda zajednice Facebook. Vrijednost „glas” opisana je kao „od najveće važnosti”:

- *Cilj naših Standarda zajednice uvijek je bio stvaranje mjesta za izražavanje i davanje ljudima glas. [...] Želimo da ljudi mogu otvoreno razgovarati o problemima koji su im važni, čak i ako se neki s njima ne slažu ili ih smatraju spornima.*

Meta ograničava „glas” u službi četiri druge vrijednosti, a dvije su ovdje relevantne:

- *„Sigurnost”: zalažemo se da Facebook učinimo sigurnim mjestom. Izražavanje koje prijete ljudima može potencijalno zastrašiti, isključiti ili ušutkati druge i nije dopušteno na Facebooku.*
- *„Dostojanstvo”: vjerujemo da su svi ljudi jednaki u dostojanstvu i pravima. Očekujemo da će ljudi poštovati dostojanstvo drugih, a ne maltretirati ili degradirati druge.*

IV. Međunarodni standardi ljudskih prava

Vodećim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima ([Vodeća načela UN-a](#)), koje je 2011. odobrilo Vijeće UN-a za ljudska prava, uspostavlja se dobrovoljni okvir za odgovornosti poduzeća u vezi s ljudskim pravima. Meta je 2021. [najavila](#) svoja [Korporativna pravila o ljudskim pravima](#), u kojima je ponovno potvrdila svoju predanost poštovanju ljudskih prava u skladu s [Vodećim načelima UN-a](#). Analiza Odbora odgovornosti tvrtke Meta u vezi s ljudskim pravima u ovom slučaju temelji se na sljedećim standardima ljudskih prava:



- Sloboda izražavanja: članak 19. Međunarodnog pakta o građanskim i političkim pravima ([ICCPR](#)); [Opći komentar br. 34., Odbor za ljudska prava, 2011.](#); Izvešće posebnog izvjestitelja UN-a o govoru mržnje, [A/74/486](#), 2019.; Izvešće posebnog izvjestitelja UN-a o moderiranju internetskog sadržaja, [A/HRC/38/35](#), 2018.;
- Jednakost i nediskriminacija: članak 2. st. 1. i članak 26. [ICCPR](#)-a; članci 2. i 5. Međunarodne konvencije o ukidanju svih oblika rasne diskriminacije ([ICERD](#)); Opća preporuka 35, Odbor za ukidanje rasne diskriminacije, [CERD/C/GC/35](#), 2013.;
- Odgovornosti poduzeća: Poslovanje, ljudska prava i regije zahvaćene sukobima: izvješće o pojačanom djelovanju, Izvešće Radne skupine UN-a o pitanju ljudskih prava i transnacionalnih korporacija i ostalih poduzeća ([A/75/212](#)).

5. Podnesci korisnika

Korisnik koji je prijavio sadržaj i uložio žalbu Odboru na hrvatskom jeziku navodi sljedeće: „[t]he Pied Piper symbolises the Croatian Army, which in 1995 conducted an expulsion of Croatia’s Serbs, portrayed here as rats” (Svirač u šarenom simbolizira Hrvatsku vojsku koja je 1995. protjerala hrvatske Srbe koji su ovdje prikazani kao štakori). Prema riječima tog korisnika Meta nije ispravno procijenila videozapis. Korisnik navodi da sadržaj predstavlja govor mržnje s obzirom na etničku pripadnost i da „fosters ethnic and religious hatred in the Balkans” (njeguje mržnju s obzirom na etničku i vjersku pripadnost na Balkanu). Navodi i da „this and many other Croatian portals have been stoking up ethnic intolerance between two peoples who have barely healed wounds of the war the video refers to” (ovaj i brojni drugi hrvatski portali raspiruju etničku netrpeljivost između dva naroda koji su jedva zacijelili ratne rane na koje se videozapis odnosi).

Nakon obavijesti da je Odbor odabrao ovaj slučaj korisnika koji je objavio sadržaj pozvalo se da dâ izjavu. Administrator je odgovorio da su oni dio stranice samo kao poslovni suradnik.

6. Podnesci tvrtke Meta

U obrazloženju koje je Meta dostavio Odboru Meta je opisala svoj postupak pregleda ove odluke, ali se usredotočila na objašnjenje zašto je njegovo eventualno uklanjanje sadržaja prema pravilima o govoru mržnje bilo opravdano. Nakon ponovljenih prijava više ljudskih pregledatelja utvrdilo je da sadržaj ne krši pravila. Tek nakon što je Nadzorni odbor odabrao slučaj, tvrtka se predomisla. Zatim je Meta utvrdila da sadržaj nije prekršio *slovo*



pravila o govoru mržnje, ali da je donio odluku u „duhu pravila” da ukloni sadržaj. U tom trenutku Odbor je obavijestio tvrtku Meta da je odabrao sadržaj za potpuni pregled. Meta se potom ponovno predomislila tako što je ovaj put zaključila da sadržaj krši *slovo* pravila. Konkretno, navela je da je sadržaj prekršio smjernicu pravila kojom se zabranjuje sadržaj koji cilja članove zaštićene skupine i sadrži „dehumanizirajući govor ili slike u obliku usporedbi, generalizacija ili nekvalificiranih izjava o ponašanju (u pisanom ili vizualnom obliku) o...životinjama koje se kulturološki percipira kao intelektualno ili fizički inferiornima”. U toj revidiranoj odluci Meta je navela da je sadržaj prekršio pravila jer je sadržavao izravan napad na Srbe u Kninu tako što ih se uspoređivalo sa štakorima.

Meta je objasnila da se njezina ranija odluka da je sadržaj prekršio samo „duh” pravila o govoru mržnje temeljila na pretpostavci da se jezikom pravila ne zabranjuju napadi na skupine na temelju zaštićene karakteristike koje su implicitno identificirane. Nakon dodatnog pregleda ovog obrazloženja Meta je „zaključila da je točnije reći da se jezikom pravila također zabranjuje napade koji implicitno identificiraju” zaštićenu karakteristiku.

Meta je izjavila da je konačno uklanjanje sadržaja bilo u skladu s njezinim vrijednostima „dostojanstva” i „sigurnosti” u ravnoteži s vrijednošću „glasa”. Prema Meti dehumanizirajuće usporedbe ljudi sa životinjama koje se kulturološki percipira kao inferiornima mogu pridonijeti nepovoljnom postupanju i postupanju s predrasudama „u društvenoj integraciji, javnoj politici i drugim procesima koji utječu na društvo na institucionalnoj ili kulturnoj razini kroz implicitnu ili eksplicitnu diskriminaciju ili eksplicitno nasilje”. Meta je dodala da s obzirom na povijest etničkih napetosti i kontinuiranu diskriminaciju etničkih Srba u Hrvatskoj, videozapis može pridonijeti riziku od štete u stvarnom svijetu. S tim u vezi, Meta se osvrnula na odluku Odbora o slučaju „Zwarte Piet”.

Meta je također navela da je uklanjanje bilo u skladu s međunarodnim standardima ljudskih prava. Prema Meti njezina pravila bila su „lako dostupna” na web-mjestu Centra za transparentnost tvrtke Meta. Osim toga, odluka o uklanjanju sadržaja bila je legitimna radi zaštite prava drugih od diskriminacije. Konačno, Meta je ustvrdila da je njezina odluka o uklanjanju sadržaja bila nužna i proporcionalna jer sadržaj „ne omogućuje korisnicima da se slobodno povežu s drugima bez osjećaja da su napadnuti na temelju toga tko su” i zbog „nepostojanja manje nametljivih sredstva dostupnih za ograničavanje tog sadržaja osim uklanjanja”.

Odbor je također pitao tvrtku Meta je li taj sadržaj prekršio standard zajednice u vezi s nasiljem i poticanjem na nasilje. Meta je odgovorila da nije jer „sadržaj nije sadržavao prijetnje ili izjave o namjeri da se počini nasilje” nad etničkim Srbima i „isključivanje ili protjerivanje bez nasilja ne predstavlja nasilnu prijetnju”. Prema riječima tvrtke Meta, da



bi se sadržaj uklonio u skladu s tim pravilima, bila bi potrebna „očitija veza koja bi štakore u videozapisu povezivala s nasilnim i prisilnim raseljavanjem” Srba.

7. Javni komentari

Nadzorni odbor zaprimio je dva javna komentara u vezi s ovim slučajem. Jedan od komentara poslan je iz područja Azije-Pacifika i Oceanije, a jedan iz Europe. Podnesci su obuhvaćali sljedeće teme: treba li sadržaj ostati na platformi, krši li usporedba Srba sa štakorima pravila o govoru mržnje tvrtke Meta te prijedlozi kako učinkovitije provoditi pravila o sadržaju na Facebooku.

Da biste pročitali javne komentare poslane za ovaj slučaj, kliknite [ovdje](#).

8. Analiza Nadzornog odbora

Odbor je razmatrao pitanje treba li ovaj sadržaj vratiti u okviru triju gledišta: Pravila o sadržaju tvrtke Meta, vrijednosti tvrtke i njezine odgovornosti u vezi s ljudskim pravima.

8.1 Usklađenost s pravilima o sadržaju tvrtke Meta

Odbor smatra da sadržaj u ovom slučaju krši standarde zajednice u vezi s govorom mržnje. Također krši standard u vezi s nasiljem i poticanjem na nasilje.

Govor mržnje

Pravilima o govoru mržnje tvrtke Meta zabranjuju se napadi na ljude na temelju zaštićenih karakteristika, uključujući etničku pripadnost. Ovdje su napadnuta skupina etnički Srbi koji žive u Hrvatskoj, točnije u Kninu, na koje se cilja na temelju njihove etničke pripadnosti. Iako se u naslovu i videozapisu ne spominju poimence etnički Srbi, sadržaj videozapisa u njegovom povijesnom kontekstu, zamjena naziva „Hamelin” s „Knin”, stihovi pjesme upotrijebljeni u videozapisu, identifikacija svirača s Čavoglavama pa samim time i Thompsonovom pjesmom o operaciji Oluja i upotreba slike traktora nepogrešivo su upućivanja na srpske stanovnike Knina. Srbi su prikazani kao štakori koje se mora ukloniti iz grada. Komentari na objavu i mnoge prijave korisnika potvrđuju da je ta veza bila potpuno jasna ljudima koji su pogledali sadržaj.

Sadržaj sadrži dva „napada” unutar definicije tog pojma u pravilima o govoru mržnje. Prvo, pravilima o govoru mržnje zabranjuju se usporedbe sa „životinjama koje se



kulturološki smatra intelektualno ili fizički inferiornima”. U internim standardima provedbe pravila tvrtke Meta, koji su smjernice koje se daju pregledavateljima sadržaja, navodi se da su usporedbe sa „štetočinama” zabranjene tim pravilima. Videozapis sadrži vizualnu usporedbu Srba sa štakorima. To predstavlja dehumanizirajuću usporedbu kojom se krše pravila o govoru mržnje i interni standardi provedbe pravila.

Odbor smatra da su implicirane usporedbe takve vrste u tom sadržaju zabranjene pravilima o govoru mržnje tvrtke Meta.

Meta je objasnila da su se prethodne odluke da se sadržaj ne ukloni temeljile na pretpostavci da se slovo pravila ne odnosi na implicitna upućivanja na zaštićene karakteristike. Odbor se ne slaže s tom pretpostavkom. Slovom pravila zabranjuju se napadi na temelju zaštićenih karakteristika bez obzira na to jesu li upućivanja na te karakteristike eksplicitna ili implicitna. U standardu u vezi s govorom mržnje navodi se da usporedbe mogu biti u pisanom ili vizualnom obliku, kao što je videozapis, a u okviru jezika standarda ne zahtijeva se da upućivanja na ciljane skupine budu eksplicitna. Iako je to tumačenje pravila u skladu i s njihovim tekstom i s obrazloženjem, pravilima se ne formulira jasno da su implicitna upućivanja također obuhvaćene pravilima.

Drugo, sadržaj sadrži podršku za protjerivanje Srba iz Knina. U obrazloženju standarda o govoru mržnje napadi se definiraju kao „nasilan ili dehumanizirajući govor, štetni stereotipi, izjave o inferiornosti, izjave prijezira, gađenja ili odbacivanja, psovanje i pozivi na diskriminaciju i segregaciju”. U skladu s pravilima standarda zajednice u vezi s govorom mržnje koji se primjenjuju u ovom slučaju, izričito isključivanje znači podržavanje „stvari kao što je protjerivanje određenih skupina ili govorenje da im nije dopušteno ostati”. Videozapis u ovom slučaju slavi povijesni incident u kojem su etnički Srbi nasilno protjerani iz Knina, a sadržajem se tvrdi da je građanima bilo puno bolje nakon što su štakori otišli. Taj videozapis sadrži podršku za etničko čišćenje koje krši standard u vezi s govorom mržnje.

Nasilje i poticanje na nasilje

Pravilima o nasilju i poticanju na nasilje zabranjuje se „sadržaj kojim se prijete drugima upućivanjem na poznate povijesne incidente nasilja”. Naslov i videozapis sadrže upućivanja na „operaciju Oluja”, vojnu operaciju iz 1995. koja je navodno dovela do raseljavanja, pogubljenja i nestanka etničkih srpskih civila. U videozapisu se grad zove Knin, a štakori bježe na traktorima, što se oboje odnosi na operaciju Oluja. Komentari na objavu jasno pokazuju da su ta upućivanja očita etničkim Srbima i Hrvatima.



Videozapis bi mogao pridonijeti klimi u kojoj se ljudi osjećaju opravdano napadati etničke Srbe. Objava je osmišljena kako bi podsjetila ljude na prošle sukobe i ponovno rasplamsala etničke sukobe, s ciljem da se područje Knina oslobodi male preostale srpske etničke manjine (informacije o povijesnom revizionizmu i radikalnom nacionalizmu u Hrvatskoj potražite u [Petom mišljenju o Hrvatskoj Savjetodavnog odbora Vijeća Europe za Okvirnu konvenciju za zaštitu nacionalnih manjina iz 2021.](#), informacije o govoru mržnje na internetu protiv etničkih Srba potražite u [točki 30. izvješća Europske komisije protiv rasizma i netolerancije iz 2018.](#)). Kada je prijetnja „prikrivena” prema pravilima Facebooka, potreban je „dodatan kontekst za provođenje pravila”. Taj je kontekst prisutan u toj objavi.

Odbor se ne slaže s procjenom tvrtke Meta da sadržaj nije sadržavao prijetnje ili izjave o namjeri da se počini nasilje niti da pozivi na isključivanje ili protjerivanje bez navođenja sredstva provedbe nasilja ne mogu predstavljati prijetnju nasiljem. Prisilno protjerivanje ljudi čin je nasilja. Upotreba priče o sviraču u šarenom ne predstavlja zagovaranje mirnog uklanjanja, već jasno upućivanje na poznate povijesne incidente nasilja, posebno sa slikama traktora.

Kako svjedoče korisnici koji su prijavili tu objavu i javni komentari, u očima promatrača štakori u crtanom filmu predstavljaju etničko srpsko stanovništvo iz područja Knina, uključujući i one koji su tamo ostali. Crtani film jasno slavi njihovo uklanjanje. U kontekstu priče o sviraču u šarenom štakori su na odlazak iz Knina primorani čarobnom frulom, a ne prisiljeni silom, ali upućivanje na traktor odnosi se na stvarno nasilno uklanjanje koje je u zemlji nadaleko poznato. Traktor je metafora, ali prijetnje se mogu prenijeti metaforom jednako učinkovito kao i izravnim izjavama.

Postupak pregleda tvrtke Meta

Odbor posebno zanima zašto je tvrtka toliko puta zaključila da ovaj sadržaj nije prekršio pravila. Bilo bi korisno da se Meta usredotočila na to na samom početku, umjesto da se usredotočila na to zašto je revidirana odluka o uklanjanju objave bila ispravna. Ako tvrtka želi smanjiti razinu sadržaja koji krši pravila na svojoj platformi, treba tretirati Odborov odabir slučajeva pogreške u provođenju pravila kao priliku da istraži razloge svojih pogrešaka.

Odbor primjećuje složenost procjene slučajeva kao što je ovaj i poteškoće u primjeni Standarda zajednice Facebook uz uzimanje u obzir kontekst, posebno s obzirom na količinu sadržaja koji ljudski pregledatelji procjenjuju svaki dan. Zbog tih izazova Odbor smatra da je važno da Meta poboljša svoje upute za pregledatelje, kao i putove i postupke za prosljeđivanje sadržaja na višu razinu. „Prosljeđivanje sadržaja na višu



razinu” znači da ljudski pregledavatelji šalju slučaj specijaliziranim timovima tvrtke Meta koji zatim procjenjuju sadržaj.

Prema obrazloženju koje je dala tvrtka Meta, kako bi se izbjegla subjektivnost i postigla dosljednost u provođenju pravila, ljudskim pregledavateljima daju se upute da primjenjuju slovo pravila, a ne da procjenjuju namjeru. Iako su objektivnost i dosljednost legitimni ciljevi, Odbor je zabrinut što se čini da su upute koje su dane pregledavateljima dovele do toga da je oko 40 ljudskih pregledavatelja pogrešno utvrdilo da sadržaj ne krši pravila, a niti jedan pregledavatelj nije donio odluku koju je Meta u konačnici smatrala ispravnom, a to je uklanjanje sadržaja.

Mogućnost prosljeđivanja sadržaja na višu razinu trebala bi dovesti do boljih ishoda u teškim slučajevima. Pregledom na razini prosljeđivanja na višu razinu može se procijeniti namjera i pregled je bolje uspostavljen da se uzme u obzir kontekst. Ovaj je sadržaj prijavljen 397 puta, imao je širok doseg, doveo je do postavljanja pitanja o pravilima, bio je potreban kontekst za njegovu procjenu i uključivao je sadržaj s hrvatske internetske platforme koja je, prema stručnjacima se kojima se Odbor savjetovao, prethodno bila predmet javne i saborske rasprave o slobodi govora u kontekstu satire. Ipak, nijedan pregledavatelj nije proslijedio sadržaj na višu razinu. Meta je rekla Odboru da potiče pregledavatelje da prosljeđuju „popularni sadržaj” na višu razinu i da isto čine kada su u nedoumici. Meta je definirala popularni sadržaj kao „sve što se ponavlja u prirodi (...) u kombinaciji s vrstom radnje povezane sa sadržajem (tj. potencijalna šteta ili rizik za zajednicu (...))”. Činjenica da sadržaj nije prosljeđen na višu razinu prije Odborovog odabira ukazuje na to da putovi prosljeđivanja na višu razinu nisu dovoljno jasni i učinkoviti. Neuspjeh prosljeđivanja na višu razinu bio je propust na razini sustava.

Jedan od čimbenika koji je u ovom slučaju mogao spriječiti prosljeđivanje sadržaja na višu razinu jest to što Meta ne daje pregledavateljima jasne pragove o tome kada je sadržaj „popularan”. Drugi čimbenik koji je mogao pridonijeti neuspjehu pregledavatelja da identificiraju sadržaj kao „popularan” – a time i da ne prosljede sadržaj na višu razinu – bio je automatizirani sustav pregleda koji je Meta upotrijebila u ovom slučaju. Meta je objasnila da upotrebljava automatizaciju za odgovaranje na prijave kada postoji određena količina odluka o nekršenju pravila u određenom vremenskom razdoblju kako bi se izbjegao ponovni pregled.

Odbor je zabrinut zbog putova prosljeđivanja sadržaja na višu razinu i napominje da bi trebalo pružiti više informacija o njima. Trebalo bi proučiti jesu li potrebni dodatni putovi za prosljeđivanje sadržaja na višu razinu i sprječava li se automatiziranim sustavom koji se upotrebljavao u ovom slučaju prosljeđivanje sadržaja koji je viralan i koji se često prijavljuje na višu razinu.



Slučaj je također razotkrio nedostatke u postupku prijave i žalbe tvrtke Meta. Odbor je zabrinut što Meta ne obavještava korisnike kada tvrtka promijeni svoju odluku u slučaju. Korisnik koji je prijavio sadržaj koji je u početku ocijenjen kao da ne krši pravila i ostavljen je objavljen, a zatim je kasnije ocijenjen da krši pravila i uklonjen je, trebao bi biti obaviješten o tome.

8.2 Sukladnost s vrijednostima tvrtke Meta

Odbor smatra da je uklanjanje sadržaja u skladu s vrijednostima „glas”, „dostojanstva” i „sigurnosti” tvrtke Meta.

Odbor prepoznaje da je „glas” najvažnija vrijednost tvrtke Meta, ali tvrtka dopušta da se izražavanje ograniči kako bi se spriječilo zloupotreba i drugi oblici nanošenje štete na internetu i izvan mreže. To može utjecati i na „glas” onih koji su na meti dehumanizirajućih i negativnih stereotipa jer njegova upotreba može ušutkati ciljne osobe i spriječiti njihovo sudjelovanje na Facebooku i Instagramu. Dopuštanjem dijeljenja takvih objava Meta može pridonijeti diskriminirajućem okruženju.

Odbor smatra da su vrijednosti „dostojanstva” i „sigurnosti” od najveće važnosti u ovom slučaju. U tom smislu, Odbor je primijetio kontinuirani porast slučajeva fizičkog nasilja nad etničkim Srbima u Hrvatskoj ([2021. Peto mišljenje Vijeća Europe o Hrvatskoj](#), t. 116.). To je opravdalo potiskivanje „glasa” korisnika kako bi se zaštitili „glas”, „dostojanstvo” i „sigurnost” drugih.

8.3 Sukladnost s odgovornostima tvrtke Meta u vezi s ljudskim pravima

Odbor zaključuje da je uklanjanje objave s platforme u skladu s odgovornostima tvrtke Meta u vezi s ljudskim pravima kao poslovanje. Meta se obvezala poštovati ljudska prava u skladu s Vodećim načelima UN-a o poslovanju i ljudskim pravima ([Vodeća načela UN-a](#)). U svojim Korporativnim pravilima o ljudskim pravima navodi da to uključuje Međunarodni pakt o građanskim i političkim pravima ([ICCPR](#)).

Sloboda izražavanja (članak 19. [ICCPR-a](#))

Područje primjene prava na slobodu izražavanja jest širok. Člankom 19. st. 2. [ICCPR-a](#) daje se pojačana zaštita izražavanja o političkim pitanjima i raspravi o povijesnim tvrdnjama (Opći komentar br. 34., t. 20. i 49.). Člankom 19. [ICCPR-a](#) zahtijeva se da ograničenja u izražavanju koje nameće država moraju ispunjavati zahtjeve zakonitosti, legitimnog cilja te nužnosti i proporcionalnosti (članak 19. st. 3. [ICCPR-a](#)). Posebni izvjestitelj UN-a o



slobodi izražavanja potaknuo je tvrtke na društvenim mrežama da se rukovode tim načelima pri moderiranju izražavanja na internetu.

I. Zakonitost (jasnoća i pristupačnost pravila)

U okviru načela zakonitosti zahtijeva se da pravila koje države primjenjuju za ograničavanje izražavanja budu jasna i pristupačna ([Opći komentar br. 34](#), t. 25.). U okviru standarda zakonitosti također se zahtijeva da se pravilima kojima se ograničava izražavanje „ne smije dati neograničeno diskrecijsko pravo na ograničenje slobode izražavanja onima koji su zaduženi za [njihovo] izvršenje” i „pruže dovoljne smjernice onima koji su zaduženi za njihovo izvršenje kako bi mogli utvrditi koje su vrste izražavanje ispravno ograničene, a koje vrste nisu” (ibid.). Pojedinci moraju imati dovoljno informacija da bi utvrdili može li i kako njihovo izražavanje biti ograničeno kako bi mogli prilagoditi svoje ponašanje u skladu s tim. U okviru primjene navedenoga na pravila o sadržaju tvrtke Meta za Facebook korisnici bi trebali moći razumjeti što je dopušteno, a što zabranjeno, a pregledavatelji bi trebali imati jasne smjernice o tome kako primjenjivati te standarde.

Odbor smatra da se standardom zajednice o govoru mržnje zabranjuje implicitno ciljanje skupina na temelju zaštićenih karakteristika. To je slučaj i za dehumanizirajuće usporedbe sa životinjama i za izjave kojima se zagovara ili podržava isključivanje. Pogreške koje su se dogodile u ovom slučaju ukazuju na to da jezik pravila i smjernice koje su dane pregledateljima nisu dovoljno jasne.

U ovom slučaju oko 40 pregledatelja odlučilo je da sadržaj nije prekršio standard zajednice u vezi s govorom mržnje. Prije konačne odluke tvrtke Meta nijedan ljudski pregledatelj nije utvrdio da sadržaj krši pravila. To ukazuje na to da su pregledatelji dosljedno tumačili pravila kao da se od njih zahtijeva da utvrde eksplicitnu usporedbu između etničkih Srba i štakora prije nego što utvrde kršenje pravila. Tvrtka je prvo obavijestila Odbor da su prema duhu pravila zabranjene implicirane usporedbe sa životinjama, a kasnije da slovo pravila obuhvaća implicirane usporedbe. Nesporazum tijekom ovog postupka ukazuje na potrebu za jasnijim smjernicama za pravila i provedbu.

II. Legitiman cilj

Odbor je prethodno prepoznao da standard zajednice u vezi s govorom mržnje i standard u vezi s nasiljem i poticanjem na nasilje teže legitimnom cilju zaštite prava drugih. Ta prava uključuju prava na jednakost i nediskriminaciju (članak 2. st. 1. [ICCPR-a](#), članci 2. i 5. [ICERD-a](#)) i ostvaruju svoju slobodu izražavanja na platformi bez uznemiravanja ili prijetnji (članak 19. [ICCPR-a](#)).



III. Nužnost i proporcionalnost

Da bi se ograničenja izražavanja smatrala nužnima i proporcionalnima, ta ograničenja „moraju biti prikladna za postizanje svoje zaštitne funkcije; moraju biti najmanje nametljiv instrument među onima koji mogu ostvariti svoju zaštitnu funkciju; moraju biti proporcionalni interesu koji se štiti” (Opći komentar br. 34. t. 34.). Posebni izvjestitelj o slobodnom izražavanju također je primijetio da na društvenim mrežama „razmjer i složenost rješavanja problema izražavanja mržnje predstavljaju dugoročne izazove” (A/HRC/38/35, t. 28.). Međutim, prema riječima posebnog izvjestitelja tvrtke bi trebale „pokazati nužnost i proporcionalnost bilo kakvih radnji u vezi sa sadržajem (kao što je uklanjanje sadržaja ili obustave računa)”. Nadalje, tvrtke su dužne „procijeniti istu vrstu pitanja o zaštiti prava svojih korisnika na slobodu izražavanja” (ibid. t. 41.).

Facebookovim standardom zajednice u vezi s govorom mržnje zabranjuju se posebni oblici diskriminirajućeg izražavanja, uključujući usporedbu sa životinjama i pozive na isključivanje, bez ikakvih zahtjeva da izraz mora poticati nasilje ili diskriminirajuće radnje. Odbor je, oslanjajući se na smjernice posebnog izvjestitelja UN-a, prethodno objasnio da, iako bi takve zabrane izazvale zabrinutost ako bi ih nametnula vlada na široj razini, posebno ako se provode putem kaznenih sankcija ili građanskih kazni, Facebook može regulirati takvo izražavanje uz dokazivanje nužnosti i proporcionalnosti radnje (pogledajte odluku o „[Južnoafričkoj uvredi](#)”).

U ovom slučaju sadržaj u kojem se uspoređuje etničke Srbe sa štakorima i slave ranija djela diskriminacije dehumanizirajuć je i pun mržnje. Odbor bi došao do sličnog zaključka o svakom sadržaju koji cilja na etničku skupinu na ovaj način, posebno u regiji koja ima nedavnu povijest etničkih sukoba. Odbor smatra da je uklanjanje ovog sadržaja s platforme bilo potrebno kako bi se riješile ozbiljne štete govora mržnje na temelju etničke pripadnosti.

Odbor je razmotrio čimbenike u Rabatskom akcijskom planu (Rabatski *akcijski plan*, OHCHR, A/HRC/22/17/Add.4, 2013.) kao pomoć u analizi, uzimajući u obzir razlike između međunarodnopravnih obveza država i odgovornosti poduzeća u vezi s ljudskim pravima. [Meta ima odgovornost „nastojati spriječiti ili ublažiti štetne učinke na ljudska prava koji su izravno povezani s \[njezinim\] operacijama, proizvodima ili uslugama” \(Vodeća načela UN-a, 13. načelo\)](#). U svojoj analizi Odbor se usredotočio na društveni i politički kontekst, namjeru, sadržaj i oblik govora te opseg njegovog širenja.

Kad je riječ o kontekstu, to se odnosi na regiju koja je nedavno iskusila etnički sukob i pozadinu govora mržnje na internetu i incidenata diskriminacije etničkih manjina u Hrvatskoj (pogledajte odjeljak 8.1. pod *Nasilje i poticanje na nasilje*). Namjera je sadržaja



potaknuti etničku mržnju, a to može pridonijeti tome da pojedinci djeluju diskriminirajuće. Važan je i oblik izražavanja i njegov široki doseg. Videozapis je podijelio administrator stranice koja je prema stručnim informativnim izvješćima koje je Odbor primio hrvatski novinski portal poznat po antisrpskim osjećajima. Oblik videozapisa crtanog filma može biti posebno štetan jer je posebno privlačan. Njegov je doseg bio širok. Iako je videozapis izradio netko drugi, vjerojatno je da bi popularnost stranice (koja ima više od 50.000 pratitelja) povećala doseg videozapisa, pogotovo jer odražava prikaze stranice i njezinih pratitelja. Sadržaj je pregledan preko 380.000 puta, podijeljen preko 540 puta, dobio je preko 2.400 reakcija i imao je preko 1.200 komentara.

U odluci o slučaju „Južnoafrička uvreda” Odbor je odlučio da je u skladu s obvezama tvrtke Meta u vezi s ljudskim pravima zabraniti „određene diskriminirajuće izraze”, čak i „bez bilo kakvog zahtjeva da taj izraz potiče nasilje ili diskriminirajuće radnje”. Odbor napominje da se člankom 20. st. 2 ICCPR-a, kako se tumači u Rabatskom akcijskom planu, zahtijeva neposredna šteta kako bi se opravdala ograničenja izražavanja. Odbor ne smatra da bi ta objava dovela do neposredne štete. Međutim, Meta može legitimno ukloniti objave s Facebooka kojima se potiče nasilje na manje neposredan način. To je opravdano s obzirom na to da se odgovornosti u vezi s ljudskim pravima tvrtke Meta kao tvrtke razlikuju od obveza država u vezi s ljudskim pravima. Meta može primijeniti manje stroge standarde za uklanjanje sadržaja sa svoje platforme od onih koji se primjenjuju na države koje izriču kaznene sankcije ili građanske kazne.

U ovom slučaju, prikazivanje Srba kao štakora i pozivanje na njihovo isključivanje uz upućivanje na povijesne činove nasilja utječe na prava na jednakost i nediskriminaciju ciljanih osoba. To opravdava uklanjanje objave. Mnogi članovi Odbora također su smatrali da sadržaj ima negativan utjecaj na slobodu izražavanja drugih na platformi jer je pridonio okruženju u kojem bi se neki korisnici osjećali ugroženo.

Odbor smatra da je uklanjanje sadržaja s platforme nužna i proporcionalna mjera. Manje ozbiljne intervencije, kao što su oznake, zaslone upozorenja ili druge mjere za smanjenje širenja sadržaja, ne bi pružile adekvatnu zaštitu od kumulativnih učinaka ostavljanja sadržaja te prirode na platformi (sličnu analizu potražite u [„Prikazu slučaja Zwarte Piet”](#)).

9. Odluka Nadzornog odbora

Nadzorni odbor poništava izvornu odluku tvrtke Meta da ostavi sadržaj te zahtijeva uklanjanje objave.



10. Savjetodavna izjava o pravilima

Pravila o sadržaju

1. Meta bi trebala pojasniti standard zajednice u vezi s govorom mržnje i smjernice dane pregledavateljima, u kojima se objašnjava da su čak i implicitna upućivanja na zaštićene skupine zabranjena pravilima kada bi se upućivanje razumno razumjelo. Odbor će ovu preporuku smatrati provedenom kada Meta ažurira svoje Standarde zajednice i interne standarde provedbe pravila za pregledatelje sadržaja kako bi sadržavali ovaj pregled.

Provođenje pravila

2. U skladu s obvezom tvrtke Meta nakon slučaja „Wampum Belt” (Wampumski pojas) (2021-012-FB-UA), Odbor preporučuje da Meta obavijesti sve korisnike koji su prijavili sadržaj kada nakon naknadnog pregleda promijeni svoju izvornu odluku. Meta bi također trebala otkriti rezultate svih eksperimenata za procjenu izvedivosti uvođenja te promjene u javnost. Odbor će ovu preporuku smatrati provedenom kada Meta podijeli informacije o relevantnim eksperimentima i, u konačnici, ažuriranu obavijest s Odborom i potvrdi da se upotrebljava na svim jezicima.

Napomena o postupku:

*Odluke Nadzornog odbora pripremaju paneli od pet članova i odobrava ih većina Odbora. Odluke Odbora ne predstavljaju nužno osobne stavove svih članova.

Za ovu odluku o slučaju zatraženo je neovisno istraživanje u ime Odbora. Neovisni istraživački institut sa sjedištem na Sveučilištu u Göteborgu koji uključuje tim od više od 50 znanstvenika u području društvenih znanosti na šest kontinenata, kao i više od 3200 stručnjaka iz zemalja iz cijelog svijeta. Odboru je također pomogao Duco Advisors, savjetodavno poduzeće koje se fokusira na sjecište geopolitike, povjerenja i sigurnosti te tehnologije. Tvrtka Lionbridge Technologies, LLC, čiji stručnjaci tečno govore više od 350 jezika i rade iz 5000 gradova diljem svijeta, pružila je lingvističku ekspertizu.