

حق پاسخ در سک‌های رسانه‌ای کاربر محور و ارائه پیش‌نویس قانونی



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تاریخ انتشار:

۱۴۰۴/۶/۲۶

شماره مسلسل: ۲۰۹۷۴

کد موضوعی: ۲۷۰



مرکز پژوهش‌های
مجلس شورای اسلامی

عنوان گزارش:

حق پاسخ در سکوه‌های رسانه‌ای کاربر محور و ارائه پیش نویس قانونی

نوع گزارش: طرح / لایحه □، راهبردی □، نظارتی □، پیش نویس قانونی ■

نام دفتر:

مطالعات آموزش و فرهنگ (گروه رسانه، ارتباطات جمعی و فضای مجازی)

تهیه و تدوین کنندگان:

مرتضی قاسم‌زاده عراقی، سید علی محسنیان

مدیر مطالعه:

سید علی محسنیان

ناظر علمی:

موسی بیات

ناظر علمی خارج از مرکز:

سیدآرش وکیلان (مدیر کل فرهنگی و اجتماعی مرکز ملی فضای مجازی)

اظهار نظر کننده:

امین پژمان (گروه حقوق اساسی و اسناد بالادستی)

اظهار نظر کننده خارج از مرکز:

امید جهان‌شاهی (مدیر گروه آینده‌پژوهی و سیاست‌گذاری رسانه مرکز تحقیقات صداوسیما)

گرافیک و صفحه آرایی:

سیده فاطمه ابوطالبی

ویراستار ادبی:

مژگان کاظمی

واژه‌های کلیدی:

۱. حق پاسخ
۲. سکوه‌های کاربر محور
۳. مسئولیت اجتماعی

تاریخ شروع مطالعه:

۱۴۰۴/۳/۱



فهرست مطالب

چکیده	۶
خلاصه مدیریتی	۷
۱. مقدمه	۹
۲. پیشینه	۱۲
۲-۱. سوابق مطالعاتی	۱۲
۲-۲. سوابق تقنینی به همراه آسیب‌شناسی	۱۳
۳. حق جبران خسارت مؤثر بر خط به‌مثابه حق پاسخ	۱۶
۳-۱. حق جبران خسارت در قوانین اروپایی: از خود‌تنظیم‌گری تا نهادهای شبه قضایی	۱۶
۴. جمع‌بندی و پیشنهادها	۲۲
پیش‌نویس قانون حق پاسخ در رسانه‌های فضای مجازی و سکوه‌های کاربر‌محور	۲۴
منابع و مأخذ	۲۷

فهرست جداول

جدول ۱. تحلیل پیشینه پژوهشی	۱۳
جدول ۲. تحلیل پیشینه تقنینی	۱۵
جدول ۳. تجارب تقنینی اروپا	۱۷

فهرست شکل

شکل ۱. نمودار فرایندهای درون و برون‌سکوپی حق پاسخ در رسانه‌های کاربر‌محور	۲۴
---	----



حق پاسخ در سکوه‌های رسانه‌ای کاربر محور و ارائه پیش‌نویس قانونی

Doi: [10.22034/report.mrc.2025.1404.33.6.20974](https://doi.org/10.22034/report.mrc.2025.1404.33.6.20974)

چکیده



حق پاسخ، به‌عنوان یک سازوکار حقوقی، دو هدف اساسی را پی‌گیری می‌کند؛ از یک سو، تضمین حق دسترسی عموم به اطلاعات صحیح و از سوی دیگر، به‌دنبال حفاظت از حیثیت و آبروی افراد و مقابله با انتشار اطلاعات نادرست، توهین‌آمیز و افتراست. در نظام حقوقی ایران، مبانی اعمال این حق، در قانون مطبوعات و مصوبه مجمع تشخیص مصلحت نظام در خصوص سازمان صداوسیما، پیش‌بینی شده است. بر این اساس، اشخاص حقیقی و حقوقی حق استناد به حق پاسخ را در مواجهه با محتوای منتشرشده در مطبوعات، رادیو و تلویزیون دارا می‌باشند. با این وجود، اجرای مؤثر حق پاسخ در محیط رسانه‌های کاربرمحور با موانع نهادی و هنجاری متعددی از جمله؛ ماهیت کاربرمحور، کنترل انحصاری سکوها، نبود شفافیت در سیاست‌های تعدیل محتوا و نارسایی قوانین فعلی روبه‌روست، در پاسخ به چالش‌های مشابه، قانون خدمات دیجیتال اتحادیه اروپا، با تأکید بر مفهوم «حق جبران خسارت مؤثر بر خط» چارچوبی نوین و جامع برای مسئولیت‌پذیری سکوه‌های کاربرمحور و تضمین حقوق کاربران، از جمله؛ حق پاسخ، ارائه کرده است. لذا، گزارش پیش‌رو با تحلیل تطبیقی تجارب تقنینی اروپا در حوزه حکمرانی سکوه‌های رسانه‌ای و انطباق آن با اصول و مبانی نظام حقوقی ایران، در صدد است تا با تأکید بر ترکیبی از سازوکارهای درون‌سکوپی (نظیر سازوکارهای گزارش‌دهی و شکایت داخلی) و سازوکارهای برون‌سکوپی (نظیر طراحی سامانه و نهادهای ناظر مستقل و مراجع شبه قضایی)، قواعد حقوقی متناسب با مقتضیات رسانه‌های کاربرمحور را تبیین کند. خروجی این گزارش در قالب پیش‌نویس قانونی ارائه شده است که ضوابط و شیوه‌های اعمال مؤثر حق پاسخ در محیط سکوه‌های کاربرمحور را مشخص می‌سازد.



بیان/شرح مسئله

در نظام حقوقی ایران نادیده گرفتن حرمت، آبرو و حریم خصوصی افراد در مطبوعات در مواد ۲۳ تا ۳۵ قانون مطبوعات (۱۳۶۴) و در خصوص فعالیت رادیو و تلویزیون (سازمان صداوسیما) در قالب مصوبه مجمع تشخیص مصلحت نظام (۱۳۸۸) مورد توجه قانونگذاران قرار گرفته است. علیرغم پیش‌بینی سازوکارهای اعمال حق پاسخ در رسانه‌های سنتی مانند مطبوعات، رادیو و تلویزیون و انطباق نسبی آن با استانداردهای حقوق تطبیقی، این قوانین در فضای رسانه‌های برخط به‌ویژه در مواجهه با چالش‌های عصر شبکه‌های اجتماعی، مانند انتشار سریع اخبار جعلی و محتوای تولیدشده توسط کاربران، کارایی لازم را ندارند. بنابراین، ضروری است با تدوین قوانین ویژه متناسب با ویژگی‌های رسانه‌های جدید، چارچوبی برای تحقق این حق در رسانه‌های جدید طراحی شود.

از سوی دیگر، سکوه‌های رسانه‌های اجتماعی با کنترل انحصاری بر محتوا و تصمیم‌گیری‌های یک‌جانبه (مانند حذف حساب کاربران یا محدودسازی دید پست‌ها)، عملاً نقش «قاضی» و «مجری» را هم‌زمان ایفا می‌کنند. همچنین فرایندهای تعدیل محتوا در سکوها غالباً مبهم است و کاربران از دلایل واقعی محدودسازی محتوای خود بی‌اطلاع می‌مانند. این تصمیم‌گیری‌های یک‌جانبه و غالباً غیرشفاف، نگرانی‌هایی جدی درباره تضییع حقوق کاربران ایجاد کرده است.

اقدام‌های پیشرو قانونگذاران اروپایی در تنظیم قوانین و مقررات در خصوص مسئولیت سکوه‌های کاربرمحور، الگویی قابل توجه در عرصه تقنین فضای مجازی محسوب می‌شود. تصویب اسنادی همچون «دستورالعمل تجارت الکترونیک»، «دستورالعمل خدمات رسانه‌ای صوتی - تصویری» (AVMSD)، «قانون خدمات دیجیتال» (DSA)، «قانون بازارهای دیجیتال» (DMA)، «دستورالعمل مقابله با انتشار محتوای تروریستی برخط» (TERREG) و «دستورالعمل حق نشر در بازار واحد دیجیتال» (DSMD)، مسئولیت‌های مشخصی را برای سکوها ایجاد کرده است. محور اصلی این قوانین، تعیین نظام مسئولیت سکوها و تضمین دسترسی کاربران به ابزارهای مؤثر احقاق حق در موارد نقض آزادی‌ها و حقوق برخط است. این قوانین با تعیین وظایف درون سکویی و برون سکویی، سازوکارهایی را برای پیشگیری از نقض مقررات و انتشار محتوای متخلفانه و مجرمانه در سکوه‌های کاربرمحور پیش‌بینی کرده‌اند.

این گزارش در تلاش است با رویکردی تطبیقی و با تمرکز بر حق پاسخ به‌عنوان یکی از مباحث کلیدی حقوق فضای مجازی، چارچوبی تقنینی در این زمینه ارائه دهد. براساس این پیشنهاد تقنینی، سازوکارهای دوگانه درون سکویی و برون سکویی برای پیشگیری از انتشار محتوای متخلفانه و تضمین اجرای مؤثر حق پاسخ در سکوه‌های کاربرمحور طراحی شده است. این راهکارها ضمن رعایت موازین حقوقی، به‌دنبال ایجاد تعادل میان آزادی بیان و مسئولیت‌پذیری سکوهاست.

نقطه‌نظرات / یافته‌های کلیدی

حق پاسخ که به‌عنوان سازوکاری حقوقی برای مواجهه با انتشار اطلاعات نادرست، توهین‌آمیز یا افترا در رسانه‌های سنتی (مانند مطبوعات، رادیو و تلویزیون) شناخته می‌شود، در دوران فضای مجازی از اهمیت و فوریت بی‌سابقه‌ای برخوردار شده است. با تبدیل شدن سکوه‌های رسانه‌های اجتماعی به بستر اصلی گفت‌وگوهای عمومی، کنترل متمرکز و اغلب غیرشفاف این سکوها بر محتوای منتشرشده، نگرانی‌های جدی درباره حقوق کاربران ایجاد کرده است. لذا بازتعریف حق پاسخ در قالب «حق جبران خسارت برخط» می‌تواند چارچوبی کارآمد برای رسیدگی به شکایت‌های کاربران، بازگرداندن تعدیل محتوای فضای مجازی و افزایش مسئولیت‌پذیری سکوها، ارائه دهد. این رویکرد، نه‌تنها به تصحیح اطلاعات نادرست کمک می‌کند، بلکه زمینه‌ساز شکل‌گیری محیطی عادلانه‌تر در رسانه‌های اجتماعی خواهد بود. تحقق مؤثر حق پاسخ در عصر حاضر مستلزم همکاری سه‌جانبه قانونگذاران، سکوها و کاربران است. تدوین قوانین شفاف، تأسیس نهادهای ناظر مستقل و



تقویت سازوکارهای جبران خسارت، از جمله گام‌های مهم برای تضمین عدالت برخط به شمار می‌روند. تنها این راهکار می‌تواند پاسخ‌گوی چالش‌های فضای مجازی باشد و تعادلی پایدار بین حق آزادی بیان و تکالیف اجتماعی سکوها و کاربران ایجاد کند.

پیشنهاد راهکارهای تقنینی، نظارتی یا سیاستی

مواجهه مؤثر با چالش‌های پیچیده فضای مجازی ایران مستلزم تدوین راهکارهایی در سطوح تقنینی، نظارتی و سیاستی است که با توجه به الزام‌های فرهنگی، حقوقی و فناورانه بومی طراحی شده باشند. این گزارش با درک ضرورت انطباق مطالعات تطبیقی با شرایط ویژه ایران، پیش‌نویس قانونی زیر را در حوزه حق پاسخ‌ارائه می‌دهد. محورهای کلیدی این پیش‌نویس با تمرکز بر چالش‌های داخلی عبارت‌اند از:

۱. تعاریف مفاهیم و اصطلاحات

این گزارش به‌طور شفاف مفاهیم اصلی مانند «حق پاسخ» (حق اشخاص حقیقی یا حقوقی برای پاسخ‌گویی به توهین و افترا در رسانه‌های کاربرمحور)، «توهین و افترا» (فحاشی یا نسبت‌دادن اعمال مجرمانه بدون مدرک) و انواع سکوها (کاربرمحور و درگاه‌های نشر یک‌سویه) را تعریف کرده است. انتقادهای سازنده، نظرهای شخصی و محتوای خبری مستند از شمول این تعاریف، مستثنی هستند.

۲. تعیین مسئولیت سکوها و درگاه‌های نشر

سکوه‌های کاربرمحور موظف‌اند سازوکارهای گزارش محتوای توهین‌آمیز را به‌صورت شفاف و سریع در اختیار کاربران قرار دهند و محتوای گزارش شده را حداکثر ظرف ۲۴ ساعت بررسی کنند. همچنین، سکوها و درگاه‌های نشر موظف‌اند در صورت تأیید محتوای حاوی توهین و افترا، باید پاسخ‌دهی نفع را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت منتشر کنند.

۳. راه‌اندازی سامانه دریافت شکایات

یکی از ابتکارهای پیشنهادی در این گزارش، راه‌اندازی سامانه دریافت شکایات است که توسط وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی راه‌اندازی می‌شود. این سامانه با قابلیت اتصال نظام‌مند (API-Based) به سکوها نشر دیجیتال، سازوکاری یکپارچه و خودکار برای ثبت، پیگیری و رسیدگی به شکایات‌های کاربران درباره محتوای حاوی توهین و افترا فراهم می‌کند.

۴. تعیین مرجع راستی‌آزمایی و رسیدگی‌کننده

یکی از روش‌های مرسوم برای حل اختلاف خارج از دستگاه قضا، تشکیل مراجع شبه‌قضایی هستند، این مراجع یا عمدتاً با ویژگی‌هایی از جمله سرعت در رسیدگی و تخصص‌گرایی، مکملی ضروری برای نظام‌های سنتی قضایی هستند.

۵. حقوق کاربران و ذی‌نفعان

«حق جبران خسارت مؤثر» از طریق ابزارهای درون و برون‌سکویی، هسته اصلی تحقق حق پاسخ‌را تشکیل می‌دهند. این سازوکار با ارائه ابزارهایی مانند گزارش‌دهی، امکان ویرایش محتوا، برچسب‌های هشدار و هیئت‌های رسیدگی داخلی، به کاربران اجازه می‌دهند به‌سرعت نسبت به محتوای نادرست یا آسیب‌زننده واکنش نشان دهند و جبران خسارت را در همان سکو دنبال کنند.

۶. جریمه‌ها و ضمانت اجرا

از آنجاکه بازدارندگی منطبق با نظام‌های نظارتی است، این گزارش سازوکارهای تنبیهی را برای ایجاد ضمانت اجرای این قانون در نظر گرفته است. این رویکرد مانع از رسیدگی قضایی در دادگاه‌های عمومی نخواهد بود و سازوکارهای پیش‌بینی شده، مکمل فرایندهای حقوقی موجود هستند.

۱. مقدمه

تکامل تاریخی حق پاسخ را می‌توان در پرتو حقوق مطبوعات در نظام‌های قانونی کشورهای گوناگون از جمله نظام حقوقی ایران جست‌وجو کرد، چنانچه در بخش چهارم قانون مطبوعات مصوب ۱۳۶۴ و اصلاحات بعدی آن، به حمایت از حقوق عمومی و خصوصی اشخاص در برابر مطبوعات پرداخته است. مواد (۲۳ تا ۳۵) این قانون، ضمانت‌اجراهای متعددی را برای حقوق افراد مشخص کرده است که برخی به جزئیات حق پاسخ‌گویی نیز اشاره کرده‌اند. در خصوص اعمال این حق در رسانه‌های دیداری و شنیداری در سال ۱۳۸۸ با الحاق یک ماده و دو تبصره به قانون اساسنامه سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۲/۲/۲۷ اصلاح شد.

در دهه اخیر، سکوه‌های رسانه‌های اجتماعی به بازیگران اصلی عرصه دیجیتال تبدیل شده‌اند. این سکوها که گاهی از آنها به‌عنوان «فرمانداران جدید عصر دیجیتال» [۱] و «قاضی‌های انحصاری فضای مجازی» یاد می‌شود [۲]، با ارائه خدمات متنوع اطلاعاتی و تسهیل ارتباطات میان میلیون‌ها کاربر، روز به روز بر دامنه نفوذ خود در جهان برخط می‌افزایند. ظهور این سکوها، شیوه تولید و انتشار اطلاعات را دگرگون ساخته است. آنها بستری بی‌سابقه در اختیار کنشگران سیاسی قرار می‌دهند تا مخاطبان خود را جذب و با آنها تعامل مستقیم برقرار کنند، به کسب و کارها امکان استفاده از ابزارهای نوین برای توسعه فعالیت‌های اقتصادی را می‌دهند و زمینه‌ساز شنیده شدن صدای گروه‌های محروم و حاشیه‌نشین جامعه می‌شوند [۳]. علی‌رغم این، رسانه‌های اجتماعی با وجود مزایای فراوان، و جوه منفی قابل توجهی نیز دارند که از جمله آنها می‌توان به نقض مکرر حقوق کاربران، انتشار گسترده اخبار جعلی و محتوای توهین‌آمیز، که موجب تشدید دوقطبی‌های اجتماعی و آسیب‌های روانی می‌شوند، اشاره کرد.

امروزه سکوه‌های اجتماعی کاربرمحور توانایی بالایی برای تحت‌تأثیر قرار دادن حقوق اساسی کاربران دارند. برای حفظ امنیت خدمات‌شان، بیشتر این سکوها محتوای تولیدشده توسط کاربران را بررسی و تعدیل می‌کنند. با این حال، این اقدام‌ها کافی نیست و بسیاری از افراد، همچنان با مطالب توهین‌آمیز یا افتراهایی مواجه می‌شوند که حریم خصوصی و آبروی آنها را نقض می‌کند. از طرف دیگر، همین سکوها گاهی به بهانه مقابله با محتوای غیرقانونی، به آزادی بیان کاربران آسیب وارد می‌کنند این محدودیت‌ها فقط به حذف یا مسدودسازی محتوای قانونی ختم نمی‌شود. حتی وقتی سکوها با روش‌هایی مثل «کاهش دید پست‌ها» یا «ممنوعیت پنهان» و اختلال در دیده شدن محتوای به اشتراک گذاشته شده توسط کاربران، عملاً در حق آزادی بیان مداخله کرده‌اند. مسئله نگران‌کننده دیگر، قدرت انحصاری سکوها در تعلیق یا حذف حساب‌های کاربری است [۴]. این چالش‌ها موجب شده است که برقراری توازن هنجاری میان صیانت از آزادی بیان و جلوگیری از نقض حقوق اشخاص، به‌عنوان یک دغدغه راهبردی در قانون توجه قانونگذاران ملی قرار گیرد [۵]؛ همچنین این سیاست‌های یک‌جانبه در حذف محتوا و تعلیق حساب‌های کاربری، بارها موجب نقض حقوق کاربران ایرانی شده است. نمونه‌های متعددی از این رفتار تبعیض‌آمیز مشاهده شده، این سکوها با حذف یک‌جانبه محتوای تجلیل‌آمیز از شهید سپهبد قاسم سلیمانی و طرفداران فلسطین، بدون ارائه دلایل شفاف یا امکان اعتراض، آزادی بیان را محدود و اخبار مهم را سانسور کرده‌اند. این رفتار گریزناکی (حذف محتوای یک طرف که محتوای مشابه طرف مقابل منتشر می‌شود) نشان‌دهنده تبعیض سیاسی و نقض بی‌طرفی توسط این سکوهاست.



در هر یک از این روندها، کاربران عملاً امکان چندانی برای اعتراض به تصمیم‌های سکوها یا جبران خسارتی که متحمل شده‌اند ندارند. در اختیار گرفتن روزافزون قوای سه‌گانه (تقنین، اجرا و قضا) در دستان سکوه‌های جهانی، ریشه این مشکل است [۶]. این شرکت‌ها از طریق «شرایط استفاده»،^۱ قوانین خود را بر فضای گفت‌وگوی برخط تحمیل می‌کنند، ابزارهای نظارتی خاص خود را برای اجرای این مقررات به کار می‌گیرند و حتی برای رسیدگی به چالش‌برانگیزترین پرونده‌ها، هیئت‌های داوری داخلی تشکیل می‌دهند [۱]. در نهایت، سکوها نه تنها حق تدوین و اعمال قوانین مورد نظر خود در فضای تحت کنترل‌شان را دارند، بلکه عملاً انحصار رسیدگی به اختلاف‌ها و بازبینی تصمیم‌های مرتبط با این قوانین را نیز در اختیار گرفته‌اند. این تمرکز قدرت، موازنه سنتی بین نهادهای حاکمیتی و حقوق شهروندی را در فضای دیجیتال برهم زده است.

این در حالی است که نهادهای حاکمیتی روز به روز گسترده‌تر می‌شوند، اما توانایی مؤثری برای جبران نقض حقوق و آزادی‌های افراد در فضای مجازی ندارند. از این رو، دولت‌ها باید با اتخاذ اقدام‌های پیشگیرانه، از حقوق شهروندان در چارچوب فعالیت‌های سکوه‌های دیجیتال حمایت کنند. هر چند محاکم قضایی می‌توانند با تضمین دسترسی قربانیان به راهکارهای حقوقی، نقش کلیدی در این زمینه ایفا کنند، اما موانع اداری و پیچیدگی‌های فنی غالباً امکان پیگیری شکایت‌ها و جبران خسارت در فضای برخط را از افراد سلب می‌کند [۷]. در چنین شرایطی، اهمیت سازوکارهای جایگزین خارج از سیستم قضایی پررنگ می‌شود. به نظر می‌رسد تقویت شیوه‌های نیمه‌رسمی که توسط سکوها برای حل و فصل اختلافات ایجاد شده، مکملی ضروری برای نظام حقوقی سنتی است. اگرچه این رویکرد کاستی‌های خود را دارد، اما دست کم امکان دسترسی سریع‌تر و کم‌هزینه‌تر کاربران را به راه‌حل‌های عملی فراهم می‌کند. با این حال، چالش اصلی در نبود نهادهای ناظر مستقل و شفافیت، فرایندهای تصمیم‌گیری نهفته است. تا زمانی که سکوها به صورت خودمحور و بدون نیاز پاسخ‌گو بودن به وضع مقرر پیروزند، نمی‌توان به تحقق عدالت در فضای مجازی امید چندانی داشت.

نکته مهم اینجاست که بسیاری از سکوه‌های جهانی تلاش کرده‌اند سازوکارهایی برای اعتراض کاربران به تصمیم‌هایشان ایجاد کنند. برای نمونه، شرکت «متا» با تشکیل «هیئت نظارتی»، امکان بررسی درخواست‌های تجدیدنظر در باره حذف محتوا در فیس‌بوک و اینستاگرام را فراهم کرد. در کنار این، طرحی به نام «شورای رسانه‌های اجتماعی» (SMC) به‌عنوان الگویی داوطلبانه و چندذی‌نفعی برای نظارت بر فرایند تعدیل محتوا و حل اختلافات کاربران بر پایه استانداردهای حقوق بشری پیشنهاد شده است. اما مشکل اصلی اینجاست که تصمیم‌های این شورا، ضمانت اجرای قانونی ندارد و مشخص نیست سکوها تا چه حد به اجرای آنها متعهد خواهند بود. این ابهام زمانی نگران‌کننده‌تر می‌شود که معلوم شود برخی سکوها عمداً از ایجاد هرگونه نظام رسیدگی به شکایت‌ها خودداری می‌کنند. نمونه بارز آن، شبکه اجتماعی جنجالی «گب»^۲ است که با میزبانی از کاربران راست‌گرای افراطی، سیاست سهل‌گیرانه‌ای در مدیریت محتوا دارد. این سکوها صراحتاً به کاربران توصیه می‌کند با استفاده از ابزارهایی مثل «فیلتر بی‌صدا» یا «مسدودسازی»، شخصاً خوراکی‌های خبری (فیدهایشان) را مدیریت کنند. هر چند گب امکان گزارش محتوای افراطی مانند تهدیدهای مستقیم یا مطالب جنسی را فراهم کرده است، اما در برابر نقض‌های کمتر آشکار مثل توهین یا افترا هیچ اقدامی نمی‌کند. در نتیجه چنین رویکردی، کاربران هیچ راهی برای احقاق حق خود در برابر آسیب‌های برخط ندارند [۳].

این وضعیت نشان می‌دهد که سازوکارهای داوطلبانه و غیرالزامی سکوها، حتی اگر با نیت خوب طراحی شده باشند، نمی‌توانند

1. Terms of Use

۲. گب یک سرویس میکرو بلاگینگ و شبکه اجتماعی آمریکایی در حوزه فناوری‌های جایگزین است که به خاطر پایگاه کاربری راست افراطی خود شناخته می‌شود. در سال ۲۰۲۱، گب از جمله پلتفرم‌هایی بود که برای برنامه‌ریزی حمله به ساختمان کنگره ایالات متحده در ۶ ژانویه استفاده شد.

جایگزین قوانین شفاف و نهادهای ناظر مستقل شوند. وقتی اجرای عدالت منوط به خواست و صلاح‌دید شرکت‌های خصوصی باشد، حقوق اساسی کاربران همواره در معرض تهدید خواهد بود. با توجه به تفاوت‌های چشمگیر در شیوه عملکرد سکویای مختلف، قانونگذاران اتحادیه اروپا آنها را موظف کرده‌اند تا سازوکارهایی برای دریافت و بررسی شکایت‌های کاربران ایجاد کنند. این الزام در چندین سند قانونی ویژه اتحادیه اروپا از جمله «قانون خدمات دیجیتال» در سال ۲۰۲۲ تصریح شده است. هدف از این قانون، افزایش مسئولیت‌پذیری سکوها و حفاظت از حقوق اولیه کاربران است. براساس این قانون، سکوها باید امکانی فراهم کنند تا کاربران بتوانند محتوای غیرقانونی را گزارش دهند یا برای بازگرداندن محتوای حذف شده درخواست تجدیدنظر دهند [۳]. با این حال، پرسش‌های مهمی درباره کارایی این قوانین و تطبیق مفهوم حق پاسخ با فضای برخط، به‌ویژه در سکویای اجتماعی کاربرمحور؛ مطرح می‌سازد:

۱. درخواست پاسخ باید به چه شخص یا نهادی (مانند مدیر سکو، تولیدکننده محتوا یا نهاد ناظر) ارسال شود؟
 ۲. چه کاربرانی (اعم از کاربران عادی «حقیقی» یا نهادها و سازمان‌ها «حقوقی») می‌توانند به این حق استناد کنند، به‌ویژه هنگامی که در معرض اظهارهای توهین‌آمیز یا اطلاعات نادرست قرار گرفته‌اند؟
 ۳. بازه زمانی مناسب برای درخواست پاسخ و انتشار آن چقدر است؟ آیا محدودیتی برای مدت زمان نمایش پاسخ در سکوها وجود دارد؟
 ۴. آیا قوانین فعلی در کشور که حق پاسخ را به رسمیت شناخته، امکان اجرای یکسان این حق را در همه انواع رسانه‌ها (شبکه‌های اجتماعی، وبگاه‌ها، سکویای ویدیویی و ...) فراهم می‌کنند؟ یا هر رسانه تابع مقررات خاص خود است؟
- پاسخ به این پرسش‌ها نشان می‌دهد تطبیق حق پاسخ با ماهیت پویای سکوها، که محتوای آنها عمدتاً توسط کاربران تولید می‌شود، نیازمند بازتعریف چارچوب‌های قانونی است. لذا، گزارش حاضر با بررسی تجارب بین‌المللی به چالش‌های تطبیق حق پاسخ با فضای پویای سکویای اجتماعی می‌پردازد. تمرکز اصلی بر مسئولیت سکوها در قبال محتوای توهین‌آمیز و حق پاسخ به‌عنوان معیاری برای فعالیت رسانه‌ای است و تلاش می‌شود در زمینه‌های قانونی کشور و با تکیه بر سازوکارهای درون و برون سکویی، پیش‌نویس قانونی در این زمینه ارائه کند.



۲-۱. سوابق مطالعاتی

مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی (۱۴۰۱) در گزارشی تحت عنوان «بررسی ابعاد مسئله اطلاعات، اخبار و محتوای خلاف واقع در فضای مجازی و ارائه پیش‌نویس قانونی» با ترکیب رویکرد جامع، تفکیک مسئولیت سکوها، کاربران و تنظیم‌گران بخشی، استفاده از فناوری و مشارکت مردمی، در تلاش است تا انتشار محتوای خلاف واقع را کاهش دهد و امنیت روانی جامعه را تقویت کند. بر مبنای یافته‌های این گزارش، قوانین موجود (مانند قانون مجازات اسلامی و قانون مطبوعات) به دلیل نیاز به شکایت شاکی خصوصی، ضمانت اجرای ناکافی و نبود توجه به ویژگی‌های فضای مجازی (مانند سرعت انتشار و گستردگی مخاطبان) ناکارآمد هستند؛ همچنین پیش‌نویس ارائه شده در این گزارش با هدف پیشگیری فعالانه^۱ و نه صرفاً واکنشی^۲، تدوین شده است [۸].

انصاری و احمدوند (۱۴۰۲) در پژوهشی با عنوان «حق پاسخ در رسانه در پرتو مطالعات تطبیقی و حقوق ایران» معتقدند، حق پاسخ‌گویی به‌عنوان سازوکاری حقوقی برای ایجاد تعادل میان «آزادی اطلاعات» و «حق دسترسی به اطلاعات صحیح» شکل گرفته است. بر مبنای یافته‌های پژوهش، اسناد حقوق بین‌المللی از جمله ماده (۱۴) کنوانسیون آمریکایی حقوق بشر (۱۹۶۹)، طرح شورای اروپا (۲۰۰۴) و کنوانسیون بین‌المللی حق تصحیح (۱۹۵۳)، حق پاسخ را به‌عنوان یک حق قابل اعاده و سازوکار حمایتی به رسمیت می‌شناسند. همچنین، یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که حق پاسخ در حقوق ایران در خصوص مطبوعات در مواد (۲۳ تا ۳۵) قانون مطبوعات (۱۳۶۴) و در خصوص فعالیت رسانه‌های سمعی بصری (صداوسیما) در قالب مصوبه مجمع تشخیص مصلحت نظام (۱۳۸۸) مورد توجه قانونگذاران قرار گرفته است [۹].

ضیایی و ممقانی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «حق پاسخ‌گویی در رسانه از منظر حقوق بین‌الملل و حقوق ایران» به مقایسه تطبیقی میان ایران و کشورهای منتخب در خصوص حق پاسخ‌گویی پرداخته است، کشورهای مورد مطالعه سازوکارهای متفاوتی برای حق پاسخ‌گویی در رسانه‌ها دارند که از حاکمیت قانون (فرانسه و آلمان) تا خود تنظیم‌گری (انگلستان) و نبود شناسایی رسمی (آمریکا) متغیر است. این تفاوت‌ها تحت تأثیر مبانی حقوقی و نگرش به آزادی بیان در هر کشور شکل گرفته‌اند.

در یک جمع‌بندی کلی باید اشاره کرد براساس مطالعات پیشین، حق پاسخ در رسانه‌های سنتی (مطبوعات، رادیو و تلویزیون) در بسیاری از کشورها از جمله ایران، فرانسه و آلمان به صورت قانونی تعریف شده و سازوکارهای مشخصی برای انتشار عادلانه و به موقع پاسخ افراد متضرر در همان رسانه و با شرایطی متناسب (مانند زمان پخش برابر و مکان مشابه) پیش‌بینی شده است. با این حال، در رسانه‌های جدید و فضای مجازی، به دلیل ویژگی‌هایی مانند سرعت انتشار بالا، فقدان تمرکز و نبود الزامات قانونی کافی برای سکوها، چارچوب حقوقی روشنی برای تحقق حق پاسخ وجود ندارد. قوانین فعلی اغلب مبتنی بر سازوکارهای شکایت‌محور و واکنشی هستند و نمی‌توانند با گستردگی و تأثیر سریع محتوای نادرست در این فضا مقابله کنند. این خلأ حقوقی موجب شده تا حق دسترسی به اطلاعات صحیح و حفظ حیثیت افراد در محیط‌های برخط به راحتی نقض شود و از این رو نیاز به تدوین قوانین جدیدی دارد که متناسب با ویژگی‌های فضای مجازی، سکوها و درگاه‌های نشر را به انتشار پاسخ‌ها در شرایطی عادلانه ملزم کند.

جدول ۱. تحلیل پیشینه پژوهشی

ردیف	عنوان گزارش	سال انتشار	شماره	نام دفتر / سازمان/ نهاد	توضیحات
۱	بررسی ابعاد مسئله اطلاعات، اخبار و محتوای خلاف واقع در فضای مجازی و ارائه پیش‌نویس قانونی	۱۴۰۱	۱۸۴۵۲	دفتر فرهنگ و آموزش مرکز پژوهش‌های مجلس	راهکار نظارتی این گزارش شامل سه سازوکار نظارتی است: جمع‌سپاری (Crowdsourcing): امکان گزارش محتوای مشکوک توسط کاربران. کاهش سرعت انتشار: محدودکردن اشتراک‌گذاری محتوای مشکوک تا زمان بررسی. شفافیت الگوریتم‌ها: اطلاع‌رسانی به کاربران درباره نحوه عملکرد الگوریتم‌های جست‌وجو و پیشنهاد محتوا.
۲	حق پاسخ در رسانه در پرتو مطالعات تطبیقی و حقوق ایران	۱۴۰۲	دوره ۸۸، شماره ۱۲۵	مجله حقوقی دادگستری	حق پاسخ زمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد که مطبوعات، اطلاعات و اخبار و عقاید یا واقعیت‌های نادرستی منتشر می‌کنند و از این طریق، به حقوق شخصیتی یک فرد مانند شهرت، حریم خصوصی و حیثیت وی لطمه وارد می‌شود. در نظام‌های حقوقی سرآمد، سرچشمه شناسایی یا نبود شناسایی این حق، قانون اساسی است و در برخی دیگر قوانین عادی حق پاسخ را شناسایی و محدودیت‌های اجرای آن را تنظیم کرده‌اند.
۳	حق پاسخ‌گویی در رسانه از منظر حقوق بین‌الملل و حقوق ایران	۱۳۹۰	دوره ۱۵، شماره ۴	فصلنامه پژوهش‌های حقوق تطبیقی	جمهوری اسلامی ایران هرچند به کنوانسیون حق بین‌المللی تصحیح نپیوسته است، اما براساس قوانین فعلی ایران، اشخاص حقیقی و حقوقی داخلی و خارجی اعم از افراد و دولت‌ها می‌توانند در برابر مطبوعات، رادیو و تلویزیون به حق پاسخ‌گویی استناد کنند.

مأخذ: یافته‌های پژوهش.

۲-۲. سوابق تقنینی به همراه آسیب‌شناسی

در کشور ما، از همان آغاز دوره مشروطه که قوانین مربوط به مطبوعات وضع شد، همواره حق پاسخ و اصلاح برای کسانی که از طریق مطبوعات آسیب دیده‌اند، به رسمیت شناخته شده است. در قانون مطبوعات فعلی (که در اسفندماه ۱۳۶۴ تصویب شد)، ماده (۲۳) و تبصره‌های آن به‌طور صریح به چگونگی استفاده از این حق اشاره کرده‌اند. باین حال، قوانین مرتبط با رادیو و تلویزیون تا مدت‌ها از این موضوع خالی بودند. تا اینکه برای اولین بار در دوره ششم مجلس شورای اسلامی، در جلسه مورخ ۹ مرداد ۱۳۸۱، با تصویب طرح الحاقی یک ماده و چهار تبصره به قانون اساسنامه سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران (مصوب ۱۳۶۲)، گام اولیه در این زمینه برداشته شد. در نهایت، مجمع تشخیص مصلحت در جلسه مورخ ۲۳ خرداد ۱۳۸۸ به بررسی این مصوبه پرداخت و با اعمال برخی تغییرات، آن را موافق با مصلحت نظام تشخیص داد.

این مصوبه هرچند سازوکار پیشرفته‌ای برای حق پاسخ در رسانه‌های رسمی ایجاد کرده، اما در رسانه‌های کاربرمحور به دلایل متعدد از جمله ماهیت غیرمتمرکز و گسترده این فضا که با تولید محتوای انبوه توسط کاربران عادی همراه است، فقدان امکان نظارت مؤثر بر تمامی محتواها، چالش‌های فنی در ردیابی و پاسخ‌گویی به‌موقع و نبود الزام سکوها و درگاه نشر به رعایت این قاعده ناکارآمد است؛ بنابراین برای تحقق حق پاسخ در این حوزه، نیاز به قوانین اختصاصی، فناوری‌های هوشمند و همکاری بین‌نهادی احساس می‌شود.



یکی دیگر از ابتکارات نظام سیاست‌گذاری کلان کشور در فضای مجازی تصویب «الزام‌های پیشگیری و مقابله با نشر اطلاعات، اخبار و محتوای خبری خلاف واقع در فضای مجازی» در سال ۱۳۹۹ توسط شورای عالی فضای مجازی بوده است. این مصوبه، با هدف مقابله با انتشار اطلاعات، اخبار و محتوای خبری خلاف واقع در فضای مجازی و کاهش آسیب‌های ناشی از آن (مانند تشویش اذهان عمومی، اختلال در نظم اجتماعی، و تضعیف امنیت ملی) تدوین شده است.

این مصوبه اگرچه به صورت صریح به «حق پاسخ» به معنای سنتی (انتشار پاسخ فرد متضرر در همان رسانه) اشاره نکرده است، اما از طریق تعریف مسئولیت‌های مشخص برای درگاه‌های نشر (مانند کانال‌ها و صفحات پرمخاطب) و سکوه‌های نشر (سکوه‌های میزبان)، الزام‌هایی مانند حذف محتوای خلاف واقع، درج توضیحات اصلاحی و اتصال به سامانه‌های راستی‌آزمایی ایجاد شده است. این سازوکارها می‌تواند به طور غیرمستقیم حق پاسخ را از طریق اصلاح یا حذف محتوای نادرست و اطلاع‌رسانی شفاف به کاربران تضمین می‌کنند. همچنین، ماده (۳) (بندهای ۲ و ۵) با طراحی سکوی مرجع راستی‌آزمایی و نظام اعتبارسنجی، بستری برای انتشار پاسخ‌های رسمی و معتبر فراهم می‌سازد.

این مصوبه با پیش‌بینی سازوکارهای اصلاحی مانند حذف محتوا، درج توضیحات و راستی‌آزمایی، گامی به سوی تحقق این حق برداشته است. با این حال، کاستی اصلی نبود تصریح به الزام سکوها برای انتشار پاسخ‌ذی‌نفعان با همان گستردگی محتوای اصلی است. همچنین، سازوکارهای پیشنهادی بیشتر متمرکز بر نهادهای دولتی است و نقش کاربران برای درخواست پاسخ را کم‌رنگ می‌کند. لذا برای تکمیل این چارچوب، نیاز به قوانین شکلی است که حق دسترسی برابر به فضای نشر برای تصحیح اطلاعات را به طور مشخص تضمین کند.

جدول ۲. تحلیل پیشینه تقنینی

ردیف	نام سند (قانون... / تصویب‌نامه...)	مرجع تصویب	تاریخ تصویب	شماره ماده / صفحه	نکات برجسته / نقاط ضعف و قوت / پیامدهای اجرا
۱	الزام‌های پیشگیری و مقابله با نشر اطلاعات، اخبار و محتوای خبری خلاف واقع در فضای مجازی	شورای عالی فضای مجازی	۱۳۹۹	مواد (۱ تا ۸)	نقاط قوت: این مصوبه با تمرکز بر پیشگیری، هماهنگی نهادی، رویکرد بین‌المللی، نظام رتبه‌بندی و سواد رسانه‌ای، چارچوبی جامع برای مقابله با اخبار جعلی ارائه می‌دهد. نقاط ضعف: این مصوبه به دلیل تمرکز کنترل‌محور و چالش‌های اجرایی، ممکن است به کاهش اخبار جعلی و مسئولیت‌پذیری سکوه‌های داخلی بینجامد، اما احتمال اختلاف با پلتفرم‌های خارجی، افزایش هزینه‌های اجرایی و تضعیف کسب‌وکارهای کوچک را نیز در پی داشته باشد.
۲	قانون مطبوعات	مجلس شورای اسلامی	۱۳۶۴	مواد (۲۳ تا ۳۵)	۱. با توجه به عبارت «ذی‌نفع حق دارد» مشخص می‌شود که با شکایت شاکی خصوصی امکان رسیدگی به این جرم وجود خواهد داشت. ۲. در ماده (۳۵) الحاقی، صد هزار تومان تا دو میلیون تومان جزای نقدی به‌عنوان مجازات برای آن پیش‌بینی شده است که قانون را زمان‌مند می‌کند و با توجه به تغییر هزینه‌ها از بازدارندگی لازم برخوردار نیست. همچنین حق پاسخ‌گویی و درج در نشریه در نظر گرفته شده که این واکنش در موضوع‌های حساسی مانند انتخابات سیاسی و تبلیغات تجاری با توجه به ابعاد گسترده فضای مجازی و سرعت انتشار محتوا از کفایت لازم برخوردار نیست. ۳. این جرم‌انگاری در مورد مطبوعات است که نشریه‌های الکترونیک را نیز دربرمی‌گیرد، اما بسیاری از محیط‌های فضای مجازی که مشمول تعریف مطبوعات نیستند را دربر نمی‌گیرد. به‌عنوان مثال یک توثیت جعلی که توسط یک اکانت جعلی تولید و منتشر شده مشمول تعریف مطبوعات نمی‌باشد.
۳	الحاق یک ماده و دو تبصره به قانون اساسنامه سازمان صداوسیما جمهوری اسلامی ایران مصوب ۱۳۶۲	مجمع تشخیص مصلحت نظام	۱۳۸۸	ماده (۳۰) و تبصره «۱» و «۲»	این مصوبه، گامی به‌سوی تحقق آزادی‌های شهروندان، آن هم از سوی نهادهای حاکمیتی است؛ گامی که باید آن را ستود و در زمره پرسش‌هایی قرار داد که کشورهای مدعی حقوق بشر و شهروندی کمتر به آن پاسخ داده‌اند.

مأخذ: همان.



۳. حق جبران خسارت مؤثر بر خط به مثابه حق پاسخ

حق دسترسی به جبران خسارت مؤثر^۱ در فضای رقومی (دیجیتال)، که از ماده (۱۳) کنوانسیون اروپایی حقوق بشر الهام گرفته است، بیان می‌دارد: «هر شخصی که حقوق و آزادی‌های مندرج در این کنوانسیون در موردش نقض شده باشد، باید از امکان دسترسی به راهکارهای جبرانی مؤثر در سطح ملی برخوردار باشد، حتی در مواردی که نقض توسط مقام‌های رسمی صورت گرفته باشد.» این اصل به‌عنوان چارچوبی هنجاری برای قانونگذاران اروپایی در تعیین محدوده فعالیت سکوه‌های رسانه‌های اجتماعی عمل می‌کند. بر این اساس، مقررات و قوانینی طراحی شده که هدف آن ارتقای شفافیت، افزایش مسئولیت‌پذیری و تأمین عدالت در عملکرد این سکوه‌های برخط است.

۳-۱. حق جبران خسارت در قوانین اروپایی: از خودتنظیم‌گری تانهدای شبه قضایی

به‌عنوان یک سازوکار کلیدی در حکمرانی دیجیتال، حق جبران خسارت مؤثر برخط در سه الگوی متمایز شامل سازوکار گزارش و اقدام،^۲ سیاست‌های درون‌سکویی و دعاوی برون‌دادگاهی قابل تحلیل است. کارایی حق جبران خسارت مؤثر برخط مستلزم تلفیق هوشمندانه این سه الگو است. در حالی که سازوکار گزارش و اقدام، خط‌مشی اولیه را شکل می‌دهد، سیاست‌های درون‌سکویی از استقلال سکوها حفاظت کرده و سازوکارهای برون‌دادگاهی، ضمانت اجرایی نهایی را تأمین می‌کند. این سه‌گانه در کنار هم می‌تواند توازنی میان سرعت رسیدگی، کاهش هزینه‌های کاربران و مسئولیت‌پذیری پلتفرم‌ها ایجاد کند.

اتحادیه اروپا با توجه به پیچیدگی فزاینده فضای مجازی و تنوع چالش‌های نوظهور (مانند نقض حق نشر، محتوای تروریستی و قدرت انحصاری سکوها)، به‌جای تصویب قوانین کل‌نگر^۳، رویکرد بخشی^۴ را انتخاب کرده است. این رویکرد انعطاف‌پذیر، امکان واکنش سریع به چالش‌های نوظهور نظیر حق پاسخ در رسانه‌های کاربرمحور را فراهم می‌کند، ضمن آنکه با تخصصی‌تر کردن قوانین، از سنگین بودن بار اجرایی جلوگیری می‌کند. در این بخش از گزارش تجارب جهانی به‌ویژه اتحادیه اروپا (جدول ۳) در زمینه حق جبران خسارت مؤثر برخط به‌مثابه سازوکاری که با اجرای آن می‌توان شرایطی را برای اعمال حق پاسخ در رسانه‌های برخط از جمله سکوه‌های کاربرمحور شناسایی کرد، مورد توجه قرار می‌گیرد.

- 1 . Online Right to Remedy
- 2 . Notice-and-Action
- 3 . Holistic approach
- 4 . Specific approach

جدول ۳. تجارب تقنینی اروپا

ردیف	نام سند (قانون.../تصویب‌نامه.../...)	مرجع تصویب	تاریخ تصویب	شماره ماده / صفحه	نکات برجسته / نقاط ضعف و قوت / پیامدهای اجرا
۱	دستور العمل تجارت الکترونیک (E-Commerce Directive)	کمیسیون اروپایی	۲۰۰۰	ماده (۱۴)	نقاط قوت: ایجاد سازوکار اخطار و اقدام برای تعدیل محتوای سکوها. نقاط ضعف: ...
۲	دستور العمل خدمات رسانه‌های صوتی و تصویر (AVMSD)	کمیسیون اروپایی	۲۰۱۸	بخش ب- ماده (۲۸)	نقاط قوت: الزام به شفافیت و سهولت دسترسی به سازوکارهای شکایت. نقاط ضعف: فقدان تعیین چارچوب زمانی مشخص و ابهام در دامنه شکایت‌ها.
۳	دستور العمل حق نشر در بازار واحد دیجیتال (DSM)	کمیسیون اروپایی	۲۰۱۹	ماده (۱۷)	نقاط قوت: مسئولیت‌پذیری سکوها در قبال نقض حق نشر. نقاط ضعف: ابهام در معیارهای «اخطار مستدل» و نبود شفافیت در فرآیند رسیدگی.
۴	دستور العمل مقابله با محتوای تروریستی برخط (TERREG)	کمیسیون اروپایی	۲۰۲۱	ماده (۴)	نقاط قوت: الزام به حذف محتوای تروریستی ظرف یک ساعت. نقاط ضعف: چالش‌های اجرایی در هماهنگی بین کشورهای عضو.
۵	قانون خدمات دیجیتال (DSA)	کمیسیون اروپایی	۲۰۲۲	مواد (۱۵-۲۱)	نقاط قوت: ایجاد سازوکارهای جبران خسارت برای کاربران و تقویت مسئولیت سکوها. نقاط ضعف: پیچیدگی در اجرا برای سکوه‌های کوچک.

مأخذ: همان.

۱-۳- دستور العمل تجارت الکترونیک: انتظارات محقق نشده

دستور العمل تجارت الکترونیک اتحادیه اروپا (۲۰۰۰) چارچوبی برای خدمات دیجیتال در بازار داخلی است. ماده (۱۴) این دستور العمل ارائه‌دهندگان میزبانی را از مسئولیت محتوای غیرقانونی، مشروط به بی‌خبری و حذف سریع پس از آگاهی معاف می‌کند. سازوکار «اخطار و اقدام»^۱ به کاربران اجازه گزارش می‌دهد، اما استاندارد یکپارچه‌ای ندارد و تنظیم آن به سکوها و دولت‌ها واگذار شده است. این انعطاف موجب ناهماهنگی قوانین ملی شده و بیشتر کشورها تنها به نقض حق نشر پرداخته‌اند [۸]. از نقدهای اصلی، فقدان راهکار تجدیدنظر برای کاربران است که محتوای آنان به اشتباه حذف شده است. این خلأ حقوقی، همراه با پراکندگی قوانین، بازار دیجیتال را تکه‌تکه کرده و جبران مؤثر را دشوار کرده است [۳].

۲-۳- بازنگری دستور العمل خدمات رسانه‌ای صوتی - تصویری: گامی به سوی تنظیم‌گری سکوها

ظهور سکوه‌های رسانه‌ای مانند یوتیوب و تیک‌تاک، موجب کاهش محبوبیت رسانه‌های سنتی در اتحادیه اروپا شد. در پاسخ، کمیسیون اروپا در ۲۰۱۶ پیشنهاد بازنگری «دستور العمل خدمات رسانه‌های صوتی و تصویری» را ارائه داد تا قوانین را با تحولات نوین هماهنگ و تعادل بین رسانه‌های سنتی و سکوه‌های اشتراک ویدئو برقرار کند. این دستور العمل پس از دو سال بحث، در ۲۰۱۸ تصویب شد [۹]. بند «۳» بخش «ب»

1. Notice and Action



ماده (۲۸) این دستورالعمل با الزام به ایجاد سازوکارهای شفاف و ساده برای رسیدگی به شکایات‌های کاربران، در صدد تسهیل دسترسی به عدالت است. هر چند جایگزینی فرایندهای اداری به جای روش‌های قضایی پیچیده گامی رو به جلو محسوب می‌شود، اما دو نقص اساسی: (۱) فقدان تعیین چارچوب زمانی مشخص، (۲) ابهام در دامنه شکایات‌ها، از اثربخشی آن کاسته است. همچنین، مسائل مهمی مانند شفافیت الگوها (الگوریتم‌ها) و راه‌حل‌های فوری بدون پاسخ مانده‌اند که حل آنها مستلزم همکاری نزدیک اتحادیه اروپا، کشورهای عضو و فعالان فناوری است. این خلأها نشان می‌دهد که دستورالعمل مذکور علی‌رغم پیشرفت‌های حاصل شده، نیازمند بازنگری و تکمیل بوده است [۱۰].

۳-۱-۳. دستورالعمل حق نشر در بازار واحد دیجیتال

دستورالعمل ۱۹/۲۰۱۷/۷۹۰ اتحادیه اروپا با عنوان «حق نشر در بازار واحد دیجیتال»^۱ که اصلاحاتی را در دستورالعمل‌های پیشین (EC/۹/۹۶ و EC/۲۹/۲۰۰۱) اعمال می‌کند، قواعدی را برای حمایت از حقوق پدیدآورندگان در برابر چالش‌های فناوری‌های نوین وضع کرده است. یکی از بحث برانگیزترین مفاد این دستورالعمل، ماده (۱۷) است که مختص «سکوها اشتراک محتوای برخط»^۲ طراحی شده است. این سکوها، به‌عنوان سکوهایی تعریف می‌شوند که هدف اصلی یا یکی از اهداف کلان‌شان، ذخیره و انتشار انبوه آثار تحت حمایت حق نشر مانند ویدیوها، موسیقی و متون - توسط کاربران است و از این طریق به دنبال کسب سود هستند. بر این اساس، سکوهایی بزرگی مانند یوتیوب و تیک‌تاک مشمول این ماده می‌شوند [۳]. ماده (۱۷) این سند حقوقی، برخلاف دستورالعمل تجارت الکترونیک که ارائه‌دهندگان میزبانی را تا زمان بی‌اطلاعی از محتوای غیرقانونی مصون می‌داند، مسئولیت سنگین‌تری بر دوش سکوها می‌گذارد [۱۱] و سکوها ملزم به اجرای «تمهیدات لازم» برای پیشگیری فعالانه از دسترسی به محتوای ناقض حق نشر شده‌اند.

این اقدام‌ها شامل استفاده از فناوری‌های تشخیص محتوا (مانند سیستم‌های Content ID) است؛ همچنین، با دریافت «اخطار مستدل» از سوی دارندگان حقوق، سکوها باید محتوای متخلف را بدون تأخیر حذف یا مسدود کنند؛ از سوی دیگر دارندگان حق نشر موظف اند اطلاعات لازم درباره آثار خود (مانند مشخصات اثر و محدوده مجوزها) را در اختیار سکوها قرار دهند تا امکان شناسایی محتوای نقض‌کننده فراهم شود. با این وجود ابهام در معیارهای «اخطار مستدل» و نبود شفافیت درباره اطلاعات لازم برای اعتبار آن، دشواری برقراری تعادل بین حق نشر و آزادی بیان، با وجود امکان اعتراض کاربران به حذف محتوا و الزام سکوها به ایجاد سازوکار شکایت سریع، بدون تعیین زمان مشخص برای رسیدگی و واگذاری آن به قوانین ملی از جمله چالش‌های اجرایی ماده (۱۷) این دستورالعمل است.

بند «۹» ماده (۱۷) دستورالعمل تأکید می‌کند که تمام تصمیم‌های تعدیل محتوا باید تحت بازبینی انسانی قرار گیرند تا از تصمیم‌های معقول اطمینان حاصل شود. با این حال، این دستورالعمل مشخص نمی‌کند که چه سطحی از بازبینی انسانی برای رسیدگی به حجم انبوه محتوای برخط لازم است. همچنین، این ماده کشورهای عضو را موظف می‌کند سازوکارهای حل اختلاف خارج از دادگاه را فراهم کنند، بدون آنکه ترتیب مشخصی برای دسترسی کاربران به این سازوکارها به‌ویژه در موارد نقض مفاد دستورالعمل تعیین کند. این خلأها ممکن است اجرای مؤثر حقوق کاربران را با چالش مواجه کند [۱۱].

۴-۱-۳. دستورالعمل مقابله با انتشار محتوای تروریستی برخط

از ژوئن ۲۰۲۲، دستورالعمل (EU) ۷۸۴/۲۰۲۱ در زمینه مقابله با انتشار محتوای تروریستی در فضای مجازی به مرحله اجرا درآمده است. بر این اساس، شرکت‌های فعال در حوزه اینترنت در اتحادیه اروپا موظف‌اند اقدام‌های فوری را برای جلوگیری از سوءاستفاده از خدمات خود در جهت انتشار این گونه محتوا انجام دهند. چارچوب قانونی جدید با هدف مهار بهره‌برداری تروریست‌ها از اینترنت برای جذب نیرو، تشویق به حملات، آموزش روش‌های خشونت‌آمیز و بزرگ‌نمایی جنایات‌شان طراحی شده است. نمونه‌های این سوءاستفاده‌ها شامل پخش زنده

1. Directive on Copyright in the Digital Single Market
2. Online Content Sharing Service Providers (OCSSP)



تیراندازی مسجد کرایست چرچ در نیوزلند (۲۰۱۹)^۱ و حادثه «بوفالو» در ایالات متحده (مه ۲۰۲۲)^۲ است.

این دستورالعمل اتحادیه اروپا ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی (HSPs) را موظف می‌کند محتوای تروریستی را ظرف یک ساعت پس از دستور مراجع صلاحیت‌دار حذف کنند. نظارت بر فرمان‌های فرامرزی تنها توسط مرجع کشوری انجام می‌شود که HSP در آنجا دفتر اصلی دارد. سکوها همچنین باید تمهیدات پیشگیرانه با رعایت حقوقی مانند آزادی بیان اتخاذ کنند. برای تخلفات، جریمه‌های مناسب پیش‌بینی شده است. از ژوئن ۲۰۲۱، کمیسیون اروپا با برگزاری کارگاه‌های آموزشی برای کشورهای عضو و ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی، به تسهیل اجرای آن کمک کرده است همچنین، یورپول (Europol) سامانه‌ای تحت عنوان «سکو اتحادیه اروپا برای مقابله با محتوای غیرقانونی بر خط» (PERCI) راه‌اندازی کرده است تا از طریق یک کانال امن مشترک، فرمان‌های حذف محتوا را به HSPها ابلاغ کند. «اداره کل مهاجرت و امور داخلی» کمیسیون اروپا، وبسایتی تخصصی را برای رصد محتوای تروریستی بر خط ایجاد کرده است. این پایگاه علاوه بر ارائه بر گه‌های اطلاعاتی، شامل ثبت بر خط مراجع صلاحیت‌دار ملی و نقاط تماس مرتبط است که به‌طور مستمر به‌روزرسانی می‌شود. این وبسایت همچنین به اطلاع‌رسانی درباره فعالیت‌های «انجمن اینترنتی اتحادیه اروپا» می‌پردازد که بستری برای رصد روندها و روش‌های جدید تروریست‌ها در فضای مجازی و نیز مقابله با سوءاستفاده جنسی از کودکان در این فضا است. این اقدام‌ها، گامی مهم در تعادل بین امنیت و حقوق دیجیتال کاربران است، اما اجرای کامل آن نیازمند همکاری نهادها و سکوها دارد.

۵-۱-۳. قانون خدمات دیجیتال: نقطه عطف در تکامل حق استفاده از جبران خسارت مؤثر در قلمرو بر خط

کمیسیون اروپا در ۲۰۱۷ از بازبینی جامع دستورالعمل تجارت الکترونیک صرف‌نظر کرد و به جای آن قوانین بخشی ویژه‌ای را تصویب کرد. اما با رشد بازار دیجیتال و تبدیل شدن سکویای رسانه‌ای به بازیگران اصلی فضای مجازی، این رویکرد نیاز به بازنگری دارد. این سکوها که ابتدا به‌عنوان واسطه‌های بی‌طرف عمل می‌کردند، اکنون به تنظیم‌کنندگان فعال قواعد حاکم بر فضای بر خط تبدیل شده‌اند. آنها نه تنها در مورد کاربران و تراکنش‌ها تصمیم‌گیری می‌کنند، بلکه از طریق تعدیل و حذف محتوا، قواعد تولید محتوای کاربران را نیز تعیین می‌کنند. این نفوذ فزاینده، حقوق عمومی کاربران را با تهدیداتی مانند نقض مالکیت معنوی، انتشار مطالب تفرقه‌انگیز و اطلاعات نادرست مواجه ساخته است. هر چند اتحادیه اروپا با قوانین بخشی مسئولیت سکوها را افزایش داده، اما این ابزارها برای حمایت کامل از کاربران کافی نیستند. پژوهشگران و نهادهای مدنی نیز خواستار محدود کردن قدرت سانسور این سکوها و جلوگیری از اعمال محدودیت‌های خودسرانه هستند [۱۲].

با در نظر گرفتن این چالش‌ها، کمیسیون اروپا در ۱۵ دسامبر ۲۰۲۰ پیشنهاد تصویب دو قانون جدید به شمول خدمات دیجیتال [۱۳] (DSA) و قانون بازارهای دیجیتال [۱۴] (DMA) را ارائه کرد. هدف قانون بازار دیجیتال مقابله با نقش دروازه‌بانی سکویای بزرگ فناوری است. قانون خدمات دیجیتال با تمرکز بر افزایش مسئولیت‌های سکوها، حمایت از حقوق اساسی کاربران و اصلاح و تکمیل مفاد دستورالعمل تجارت الکترونیک طراحی شد. نهادهای قانونگذار اتحادیه اروپا در بازه زمانی بی‌سابقه‌ای به توافق سیاسی مقدماتی درباره قانون خدمات دیجیتال دست یافتند و سرانجام این مقررات در ۱۴ اکتبر ۲۰۲۲ به‌صورت رسمی تصویب شد [۱۵].

قانون خدمات دیجیتال (DSA) چهار دسته متفاوت از ارائه‌دهندگان خدمات واسطه را تعریف می‌کند که هر یک متناسب با اندازه و گستردگی فعالیت خود، مشمول تعهدات خاصی می‌شوند [۱۳]. این مقررات ضمن تأیید نظام مسئولیت مشروط پیش‌بینی شده در دستورالعمل تجارت الکترونیک، قوانین جدیدی را برای مقابله با محتوای غیرقانونی در فضای بر خط و حفاظت از آزادی بیان کاربران وضع کرده است. یکی از مهم‌ترین نوآوری‌های قانون خدمات دیجیتال، ایجاد سازوکارهایی برای جبران خسارت کاربران است که از طریق ابزارهایی مانند سیستم اعلام محتوای غیرقانونی، فرایندهای رسیدگی داخلی به شکایت‌ها و روبه‌های حل و فصل اختلاف خارج از دادگاه محقق می‌شود [۳].

۱. تیراندازی به دو مسجد در نیوزیلند به نام مسجد النور و پس از آن در مرکز اسلامی لنینوود واقع در کرایست‌چرچ، نیوزیلند رخ داد. براساس آمارها تعداد جان‌باختگان ۵۱ کشته و ۴۰ زخمی اعلام شد.

۲. در ۱۴ مه ۲۰۲۲، یک تیراندازی دسته‌جمعی در سوپرمارکت (Tops Friendly Markets) در شهر بوفالو، نیویورک، ایالات متحده آمریکا رخ داد. در این تیراندازی ده نفر کشته و سه نفر دیگر نیز زخمی شدند. تیرانداز حمله را به‌صورت زنده در سرویس توئیچ پخش مستقیم کرد.



بخش بعدی این گزارش به تحلیل انتقادی این سازوکارها می‌پردازد که به کاربران اجازه می‌دهند محتوای غیرقانونی را گزارش کنند یا تصمیم‌های سکوها در محدودسازی محتوا را به چالش بکشند. همچنین، برخی چالش‌ها و مناقشات مرتبط با این سازوکارها بررسی خواهد شد.

سازوکارهای اقدام و گزارش‌دهی

ماده (۱۵) قانون خدمات دیجیتال، ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی را ملزم می‌کند تا سازوکارهای ساده و در دسترس برای گزارش‌دهی محتوای غیرقانونی ایجاد کنند که به کاربران امکان می‌دهد به راحتی چنین محتوایی را به آگاهی این ارائه‌دهندگان برسانند. تعریف «ارائه‌دهنده خدمات میزبانی» در این مقررات، شباهت بسیاری به تعریف مطرح شده در ماده (۱۴) دستورالعمل تجارت الکترونیک دارد. براساس قانون خدمات دیجیتال، ارائه‌دهندگان تنها در صورتی موظف به بررسی محتوای گزارش شده هستند که گزارش‌های دریافتی «به اندازه کافی دقیق و مستند» باشند. در مقایسه با قوانین بخشی بررسی شده در این بخش از گزارش، قانون خدمات دیجیتال فهرست مشخصی از عناصر ضروری برای اعتبار یک اعلامیه را تعیین کرده است. از جمله، گزارش‌دهنده باید «توضیح مستند و کافی» درباره غیرقانونی بودن محتوا و همچنین «نشانی اینترنتی دقیق» محل قرارگیری آن را ارائه دهد [۱۲].

هر چند افزایش اطمینان حقوقی ناشی از این قانون قابل تقدیر است، چراکه اعلامیه‌های دقیق‌تر به ارائه‌دهندگان کمک می‌کند صحت گزارش‌ها را سریع‌تر بررسی و از محدودسازی‌های نابجا جلوگیری کنند؛ اما الزام به ارائه نشانی اینترنتی دقیق، چالش برانگیز است. با توجه به سرعت بالای تکثیر محتوا در فضای برخط، تعیین نشانی (URL) منحصر به فرد برای هر نمونه به‌ویژه در مواردی مانند قلدری یا آزار و اذیت اینترنتی که محتوا به‌طور گسترده منتشر می‌شود، اغلب دشوار است. این امر می‌تواند کارایی سازوکار گزارش‌دهی را به‌عنوان ابزاری برای جبران خسارت، کاهش دهد [۳].

از سوی دیگر، این مقررات تنها به کاربران اجازه می‌دهد محتوای غیرقانونی را گزارش کنند. پرسش مهم اینجاست که اگر محتوایی از نظر قانونی مجاز باشد، اما شرایط و ضوابط ارائه‌دهنده خدمات میزبانی را نقض کند، چه سازوکاری برای گزارش آن وجود دارد؟ در وضعیت کنونی، هیچ سازوکاری برای رسیدگی به چنین مواردی پیش‌بینی نشده است.

ماده (۱۶) قانون خدمات دیجیتال ارائه‌دهندگان میزبانی را ملزم می‌کند کاربران را «بدون تأخیر موجه» از تصمیم‌های گزارش‌ها آگاه کنند و راهکارهای جبران و استفاده از سیستم‌های خودکار را اعلام کنند. آنها باید با ارزیابی مستقل درباره حذف محتوا تصمیم بگیرند، اما این ماده به تعلیق حساب کاربری اشاره‌ای ندارد. همچنین، با وجود تأکید بر بررسی به‌موقع، زمان مشخصی تعیین نشده است.

ماده (۱۷) قانون خدمات دیجیتال سازوکارهای حفاظتی «دلایل واضح و مستند» برای کاربرانی که محتوای شان محدود شده پیش‌بینی می‌کند. ارائه‌دهندگان موظف‌اند دلایل مستند برای تصمیم‌های محدودکننده (اعم از گزارش‌ها یا اقدام‌های داوطلبانه) ارائه دهند و اطلاعات ضروری را در توضیح‌ها بگنجانند. باین حال، در موارد «حجم بالای محتوای تجاری فریبنده» از ذکر دلایل معاف هستند. کاربران تنها پس از اعمال محدودیت (نه قبل از آن) می‌توانند اعتراض کنند. از جنبه‌های مثبت، قانون خدمات دیجیتال با الزام ارائه‌دهندگان به رسیدگی اولیه به شکایت‌ها، سازوکار گزارش‌دهی را بهبود بخشید. این ماده نشان‌دهنده تلاش اتحادیه اروپا برای تعادل بین حقوق قربانیان محتوای غیرقانونی و آزادی بیان است. اما نبود چارچوب زمانی مشخص برای رسیدگی و محدودیت‌های اعتراضی ممکن است چالش‌هایی در جبران خسارت ایجاد کند.

سازوکارهای شکایت درون سکویی

برخلاف مقررات پیشین قانون خدمات دیجیتال که برای ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی اعمال می‌شد، ماده (۲۰) قانون خدمات دیجیتال تنها شامل سکوهایی برخط می‌شود. ماده مذکور، این سکوها را موظف می‌کند سازوکارهای ساده، کاربردی، کاربر پسند و مؤثر ایجاد کنند تا کاربران بتوانند ظرف ۶ ماه پس از تصمیم‌های زیر، شکایت خود را ثبت کنند [۱۶]:

۱. حذف، مسدودسازی یا محدودیت دسترسی به محتوای غیرقانونی یا مغایر با قوانین سکو،
۲. تعلیق یا قطع دسترسی کاربر به خدمات،
۳. مسدودسازی یا حذف حساب کاربری،
۴. محدودیت، تعلیق یا قطع درآمدزایی از محتوا.

نکته مهم این است که برخلاف قوانین بخش‌های خاصی که پیش‌تر بررسی شد، قانون خدمات دیجیتال به کاربران اجازه می‌دهد طیف وسیعی از تصمیم‌های سکوها را به چالش بکشند. این رویکرد حتی با پیشنهاد اولیه کمیسیون اروپا نیز تفاوت دارد؛ چراکه پیشنهاد اولیه، سیستم رسیدگی به شکایت‌ها را تنها برای اعتراض به حذف محتوا در نظر گرفته بود. اگرچه گستردگی ماده (۲۰) نشان‌دهنده توجه به منافع ذی‌نفعان مختلف است، اما دامنه بسیار وسیع آن ممکن است نتیجه معکوس داشته باشد، زیرا سکوها مجبورند شکایت‌های بی‌اساس یا مخرب را به‌جای رسیدگی به موارد مشروع بررسی کنند.

برای بررسی شکایت‌ها توسط سکوها، کاربران باید «دلایل کافی و مستند» ارائه دهند. با این حال، برخلاف ماده (۱۶) قانون خدمات دیجیتال که فهرست مشخصی از الزامات اخطارها را تعیین می‌کند، ماده (۲۰) فهرستی از معیارهای لازم برای «دلایل کافی» ارائه نمی‌دهد و تنها به ذکر این عبارت کلی بسنده کرده است. ابهام در تعریف «دلایل کافی» دو مشکل اصلی ایجاد می‌کند:

۱. کاربران نمی‌دانند چگونه شکایت خود را به‌صورت قانع‌کننده تنظیم کنند.
 ۲. سکوها نیز در ارزیابی شکایت‌ها با چالش مواجه می‌شوند و روند رسیدگی ممکن است به‌کندی پیش برود.
- این خلأ قانونی، هم برای کاربران و هم برای سکوها چالش برانگیز است و نیاز به شفاف‌سازی دارد. ماده (۲۰) قانون خدمات دیجیتال، سکوهایی برخط را موظف می‌کند تا به شکایت‌های کاربران به‌صورت جدی، بی‌طرفانه و به‌موقع رسیدگی کنند. این سکوها همچنین باید پس از اتخاذ هر تصمیم، بدون تأخیر غیرضروری، کاربران را از امکان حل و فصل اختلاف خارج از دادگاه (طبق ماده (۲۱)) و سایر راهکارهای موجود مطلع سازند. با این حال، هیچ مهلت مشخصی برای انجام این فرایند تعیین نشده است.
- علاوه بر این، سکوها باید اطمینان حاصل کنند که تصمیم‌گیری درباره شکایت‌ها، تحت نظارت نیروهای انسانی واجد شرایط انجام می‌شود و به‌طور کامل به نظام خودکار (اتوماتیک) واگذار نمی‌شود. برای نمونه، در حالی که «قانون بازارهای دیجیتال» فقط به «بازبینی انسانی» اشاره می‌کند، قانون خدمات دیجیتال بررسی انسانی را الزامی دانسته و استفاده انحصاری از ابزارهای خودکار را ممنوع کرده است، حتی اگر این موضوع به هزینه‌های اضافی برای سکوها بیانجامد [۱۲].

حل و فصل اختلافات خارج از دادگاه

هرگاه در مورد یکی از تصمیم‌های سکوهایی برخط - مانند حذف یا غیرفعال‌سازی دسترسی به محتوای منتشر شده توسط کاربران - اختلافی پیش بیاید، کاربران حق دارند که از روش‌های حل و فصل اختلاف خارج از دادگاه، که در ماده (۲۱) قانون خدمات دیجیتال پیش‌بینی شده است، استفاده کنند. این موضوع به‌ویژه در مواردی مطرح می‌شود که شکایت از طریق سیستم رسیدگی داخلی سکو قابل حل نباشد. برخلاف قانون بازارهای دیجیتال، ماده (۲۱) قانون خدمات دیجیتال، الزامات مشخصی را برای نهادهای حل و فصل اختلاف‌ها خارج از دادگاه تعیین می‌کند [۱۳]. این الزامات شامل استقلال، بی‌طرفی، دسترسی آسان، تخصص لازم و توانایی حل سریع و کارآمد اختلاف‌ها با هزینه‌ای کم است. همچنین، این ماده تصریح می‌کند که همه نهادهای حل و فصل اختلافات خارج از دادگاه باید توسط هماهنگ‌کننده خدمات دیجیتال در کشور عضو اتحادیه اروپایی که در آن تأسیس شده‌اند، تأیید شوند.

نکته قابل توجه در بند «۲» ماده (۲۱) قانون خدمات دیجیتال این است که هم کاربر و هم ارائه‌دهنده سکو برخط موظف هستند با نهاد حل و فصل اختلاف خارج از دادگاه منتخب، با حسن نیت همکاری کنند. از آنجایی که استفاده از روش‌های حل و فصل اختلاف خارج از دادگاه، حق کاربران برای درخواست تجدیدنظر قضایی براساس قوانین ملی کشورهای عضو اتحادیه اروپا را تحت تأثیر قرار نمی‌دهد، قانون خدمات



دیجیتال، امکان دیگری برای به چالش کشیدن تصمیم‌های سکوه‌های برخط ایجاد می‌کند. با این حال، ماده (۲۱) این قانون به «تقویت قوانین مختلف مربوط به سازوکارهای جبران خسارت» در چارچوب نظام حقوقی اتحادیه اروپا کمک می‌کند [۱۷]. همچنین می‌توان گفت که این ماده ممکن است با عنوان پنجم معاهده عملکرد اتحادیه اروپا^۱، که بیان می‌کند حوزه عدالت یک صلاحیت مشترک است، ناسازگار باشد. بر این اساس، معاهده مذکور اختیار انحصاری ایجاد نهادهای قضایی جدید را به اتحادیه اروپا نمی‌دهد [۱۸]. افزون بر این، با توجه به ابهام در دامنه و هدف ماده (۲۱) قانون خدمات دیجیتال هر دو مبهم‌اند، مشخص نیست که آیا حل و فصل اختلاف‌ها خارج از دادگاه به سازوکار مؤثر برای جبران خسارت کاربران تبدیل خواهد شد یا خیر.

۴. جمع‌بندی و پیشنهادها

حق پاسخ در سکوه‌های رسانه‌ای کاربرمحور در ایران به دلیل چندبُعدی بودن چالش‌های حقوقی و حکمرانی، به موضوعی مهم تبدیل شده است. از یک سو، به‌رغم اینکه این حق در [قانون مطبوعات ایران](#) (مواد ۲۲ تا ۲۴) و مصوبه مجمع تشخیص مصلحت نظام در حوزه صداوسیما به رسمیت شناخته‌اند، اما در نهایت نظام حقوقی ایران فاقد چارچوب ویژه برای اعمال حق پاسخ در محیط‌های غیر متمرکز رقومی است. قوانین موجود با محوریت «خطاپذیری انسان محور» طراحی شده‌اند، حال آنکه در سکوه‌های کاربرمحور، مقیاس انبوه تخلف‌ها و سرعت انتشار ویروسی، نیازمند سازوکارهای خودکار و الگوریتمی است و چارچوب‌های تعیین شده در قوانین فعلی مانند «سازمان انتشار» و «مدیر مسئول» برای تحقق حق پاسخ، در فضای غیر متمرکز و فاقد نظارت متمرکز ناکارآمد شده است. از سوی دیگر، گسترش سکوه‌های خارجی فاقد پایبندی به قوانین داخلی (حکمرانی گریزی نظام‌مند) و ضعف سکوه‌های داخلی در پیاده‌سازی سازوکارهای حفاظت از حقوق کاربران - از جمله فقدان نظام‌های شکایت کارآمد، نبود شفافیت در تعدیل محتوا و کم‌توجهی به الزامات حق پاسخ - این حق بنیادین را با خطرهای جدی مواجه کرده است. این شکاف تقنینی و اجرایی، هم کرامت انسانی را در معرض آسیب قرار داده و هم امنیت حقوقی فعالان فضای مجازی را تهدید می‌کند. بنابراین، طراحی چارچوبی منسجم برای تضمین حق پاسخ در سکوه‌های کاربرمحور، نه تنها یک نیاز حقوقی، بلکه ضرورتی راهبردی برای تحقق حکمرانی مؤثر فضای مجازی در ایران است.

از سوی دیگر، رسانه‌های اجتماعی با تحول شیوه‌های تولید و توزیع محتوا به بازیگران کلیدی عرصه رسانه‌ای تبدیل شده‌اند، اما تمرکز قدرت تنظیم‌گری در سکوها و نبود سازوکارهای شفاف پاسخ‌گویی، حقوق کاربران را تهدید می‌کند. در بسیاری از موارد این سکوها با اعمال سیاست‌های یک‌جانبه و غیرشفاف در حذف محتوا یا تعلیق حساب‌های کاربری، بارها حقوق کاربران را نقض کرده‌اند. برای مثال، حذف ناگهانی حساب‌های فعالان سیاسی یا رسانه‌های مستقل بدون ارائه دلایل یا سانسور محتوای منتقدانه علیه شرکت‌ها، اشخاص و یا دولت‌ها نشان‌دهنده سوءاستفاده از قدرت انحصاری این سکوهاست. الگوریتم‌های نامشخص و فرایندهای غیرشفاف تعدیل محتوا نیز به حذف انتخابی مطالب یا تضعیف دسترسی به پاسخ‌های اصلاحی منجر شده است. این اقدام‌ها نه تنها آزادی بیان را محدود می‌کند، بلکه با نقض حق دسترسی به اطلاعات و حق دفاع از حیثیت، نیاز به پاسخ‌گویی سکوها را ضروری می‌سازد.

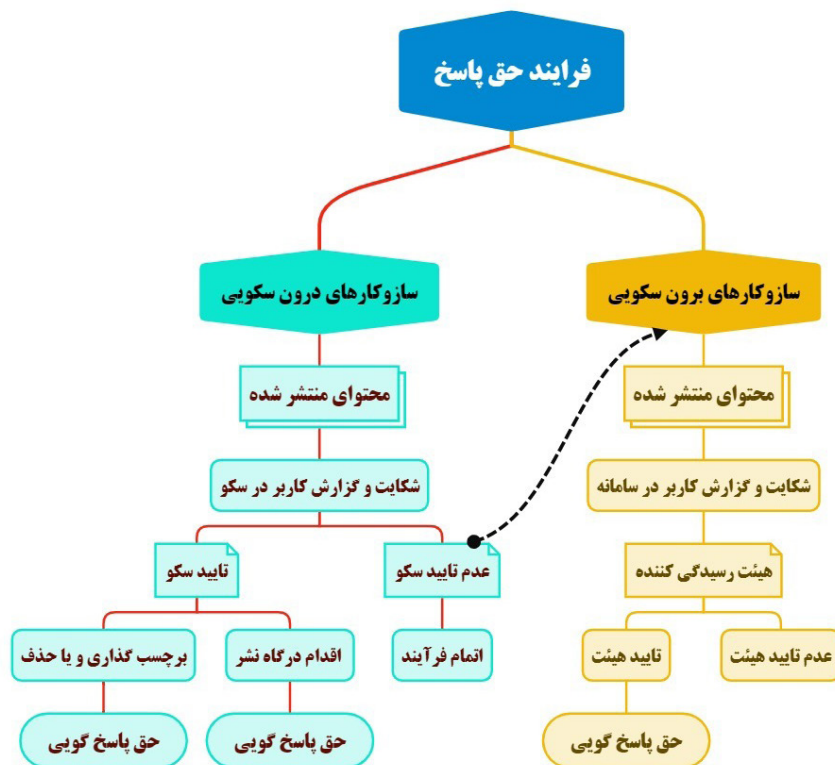
بررسی قوانین داخلی از جمله مصوبه شورای عالی فضای مجازی درباره مقابله با اخبار جعلی، مصوبه مجمع تشخیص نظام درباره حق پاسخ در صداوسیما، و مواد قانون مطبوعات در خصوص حق پاسخ، همراه با مطالعه تجارب بین‌المللی مانند قانون خدمات دیجیتال در اتحادیه اروپا، نشان می‌دهد که حق پاسخ به‌عنوان ابزاری برای ایجاد تعادل بین حقوق رسانه‌ها و حقوق شهرت و حیثیت افراد، نیازمند بازتعریف در فضای

1. The Treaty on the Functioning of the European Union (TFEU)

کاربر محور است. چالش اصلی ناسازگاری قوانین سنتی با ویژگی‌های رسانه‌های اجتماعی مانند سرعت انتشار بالا، حجم نامحدود محتوا و نقش غیرمتمرکز کاربران است. از سوی دیگر، اجرای این حق با موانعی مانند تمرکز قدرت در سکوها، نبود شفافیت در تعدیل محتوا، ضعف نظارت بر سکوه‌های بین‌المللی و نبود سازوکارهای سریع جبران خسارت مواجه است که ضرورت طراحی روش‌های نوین را پررنگ می‌سازد. یافته‌های گزارش نشان می‌دهد، تحقق حق پاسخ در رسانه‌های کاربرمحور نیازمند ترکیب هوشمندانه سازوکارهای درون‌سکویی و برون‌سکویی (شکل ۱) است. در سطح درون‌سکویی، سکوها باید سیستم‌های خودکاری برای درخواست و نمایش پاسخ (مانند برچسب‌گذاری محتوا و الگوریتم‌های توزیع عادلانه) ایجاد کنند. در سطح برون‌سکویی، نهادهای ناظر مستقل (مرجع راستی‌آزمایی) و رویه‌های شبه قضایی تخصصی خارج از دادگاه می‌توانند با تعیین سطحی از رسیدگی حقوقی، ضمانت اجرایی را برای تحقق این حق ایجاد کنند. عملکرد موفق در این حوزه مستلزم ترکیب الزامات قانونی با انعطاف‌پذیری فنی سکوها، شفاف‌سازی فرایندها و همکاری میان‌نهادی برای انطباق حق پاسخ در سکوه‌های جدید رسانه‌ای است.

همچنین با توجه به نفوذ گسترده سکوه‌های بین‌المللی در فضای رسانه‌ای ایران و ضرورت رعایت قوانین داخلی توسط این سکوها، پیگیری دیپلماسی فضای مجازی از سوی نهادهای مرتبط با روابط خارجی امری حیاتی محسوب می‌شود. این گزارش با الهام از الگوهای تقنینی به‌ویژه مقررات اروپایی در زمینه حق جبران خسارت مؤثر، سازوکارهایی را پیشنهاد می‌دهد که ضمن انطباق با چارچوب حقوقی ایران، قابلیت اجرا بر سکوه‌های بین‌المللی را داشته باشد. هدف اصلی، ایجاد الزامات عملی برای این سکوها است که همسو با مقررات پیشین نهادهای قانونی ایران طراحی شده و امکان پیاده‌سازی در قلمرو حقوقی کشور را فراهم می‌سازد. در نهایت این گزارش پیش‌نویس قانونی را ارائه می‌دهد که چارچوبی جامع برای تحقق حق پاسخ در فضای برخط در فضای رسانه‌های جدید فراهم می‌آورد.

شکل ۱. نمودار فرایندهای درون و برون‌سکویی حق پاسخ در رسانه‌های کاربرمحور



Presented with xmind

مأخذ: یافته‌های پژوهش.



پیش‌نویس قانون حق پاسخ در رسانه‌های فضای مجازی و سکویهای کاربرمحور

ماده (۱): در این قانون واژه‌ها و ترکیب‌های زیر با معانی توضیح داده شده به کار می‌روند.

۱. **حق پاسخ:** حق اشخاص حقیقی یا حقوقی برای پاسخ‌گویی به توهین و افترا که علیه آنها در رسانه‌های کاربرمحور در فضای مجازی منتشر شده است.

۲. **توهین و افترا:** توهین به معنای فحاشی و افترا به معنای نسبت دادن اعمال مجرمانه و متخلفانه به اشخاص بدون ارائه مدارک و مستندهای قانونی موضوع مواد (۶۰۸ و ۶۹۷) قانون مجازات اسلامی است. باین حال، انتقادات سازنده، نظرهای شخصی و محتوای خبری که محتوای آن مرتبط با تحقیق‌های علمی یا گزارش‌های کارشناسی است که با استناد به منابع معتبر منتشر می‌شوند، از شمول این تعریف خارج هستند.

۳. **سکویهای کاربرمحور:** هر سامانه برخط که امکان انتشار، اشتراک‌گذاری یا توزیع محتوا توسط کاربران را فراهم می‌کند.

۴. **درگاه نشر یک‌سویه:** آن دسته از «درگاه‌های نشر» که ناشر محور بوده و فقط صاحبان آن قادر به انتشار محتوا بر روی آن هستند و سایر کاربران حداکثر می‌توانند برای محتواهای اصلی نظرهای کوتاه ارسال کنند، مثل کانال و صفحه شخصی.

۵. **سامانه دریافت شکایت‌ها:** سازوکار برون‌سکوپی است که توسط وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی راه‌اندازی و اداره می‌شود و مسئولیت دریافت شکایت‌های اشخاص و کاربران سکویهای داخلی کاربرمحور و امکان بازارسال در خواست‌های به ذی‌نفعان و امکان ثبت پاسخ برای ذی‌نفعان در فضای مجازی را دارد.

۶. **گزارش دهی و اقدام:** سازوکار درون‌سکوپی است که توسط سکوها ارائه‌دهنده خدمات رسانه‌ای راه‌اندازی و مسئولیت دریافت شکایت‌های کاربران و رسیدگی به آنها را دارد.

۷. **هیئت رسیدگی به شکایت‌ها:** مرجع رسمی راستی‌آزمایی و صحت‌سنجی محتوای حاوی توهین و افترا در سکویهای کاربرمحور.

ماده (۲): سکویهای کاربرمحور برخط موظف‌اند سازوکارهای گزارش محتوای حاوی توهین و افترا را به صورت شفاف و سریع که به سهولت قابل استفاده باشد، در دسترس کاربران قرار دهند.

تبصره «۱»: سکویهای کاربرمحور موظف‌اند محتوای گزارش شده را حداکثر ظرف ۲۴ ساعت با استفاده از فناوری‌های نظارتی متعارف و نظارت انسانی بررسی و در صورت تأیید توهین و افترا بودن محتوای مزبور توسط سکو، آن را حذف یا برچسب هشدار نصب کنند.

تبصره «۲»: سکویهای کاربرمحور موظف‌اند الگوواره‌های (الگوریتم) خود را به گونه‌ای تنظیم کنند که محتوای اصلاح شده یا پاسخ‌های رسمی با اولویت برابر (یا بالاتر) نسبت به محتوای اصلی در معرض دید کاربران قرار دهد و از تقویت گسترش محتوای حاوی توهین یا افترا تأیید شده تا زمان انتشار پاسخ ذی‌نفع ممانعت شود.

تبصره «۳»: سکویهای کاربرمحور موظف‌اند برای تضمین اثربخشی حق پاسخ و تحقق اصل شفافیت، تمهیدات فنی و اجرایی را برای ارتباط نظام‌مند میان اطلاعیه‌های اصلاحی (پاسخ‌های تأیید شده) و محتوای اصلی از طریق ایجاد پیوند مستقیم بین محتوای اصلی و پاسخ یا اصلاحیه منتشر شده و نمایش هشدارهای واضح (برچسب‌گذاری) در محتوای اصلی در صورت وجود اصلاحیه یا پاسخ تأیید شده ایجاد کنند.

ماده (۳): هر فرد یا نهادی که محتوای حاوی توهین و افترا درباره او منتشر شده است، در صورت تأیید سکوی مزبور حق دارد پاسخ خود را در همان سکو و با شرایط برابر (از نظر زمان و مکان نمایش) منتشر کند.

تبصره «۱»: سکویهای کاربرمحور موظف‌اند در صورت تأیید توهین‌آمیز و افترا بودن محتوا، پاسخ مذکور را حداکثر ظرف ۴۸ ساعت پس از درخواست اشخاص، منتشر کنند.

تبصره «۲»: درگاه‌های نشر یک‌سویه فعال در بستر رسانه‌های کاربرمحور داخلی و خارجی که محتوای حاوی توهین یا افترا از طریق آنها منتشر شده باشد، مکلف‌اند در صورت تأیید سکو و یا هیئت رسیدگی به شکایت‌ها، پاسخ درخواست‌کننده را با رعایت شرایط مندرج در این

ماده منتشر کنند.

ماده (۴): کاربران و اشخاص شاکی می‌توانند علاوه بر سازوکارهای درون سکویی اعتراض خود به محتوای منتشر شده در سکویهای کاربرمحور را از طریق سامانه دریافت شکایت‌ها اعلام کنند.

تبصره «۱»: وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی موظف است از محل اعتبارات این وزارتخانه، سامانه‌ای که قابلیت اتصال نظام‌مند (سیستمی) به درگاه‌ها و سکویهای نشر مجازی با هدف دریافت خودکار شکایت‌ها و درخواست رسیدگی کاربران، ابلاغ درخواست‌ها به ذی‌نفعان مربوطه و ثبت پاسخ‌های ذی‌نفعان و ارسال به درگاه‌ها و سکویهای نشر مجازی داشته باشد را ظرف سه ماه بعد پس از تصویب این قانون طراحی و پیاده‌سازی کنند.

تبصره «۲»: وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات مکلف است اقدام‌های فنی زیر را جهت فراهم‌سازی امکانات فنی اتصال سامانه در سکویهای انتشار محتوا را ظرف سه ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون به عمل آورد.

الف) امکان دریافت خودکار درخواست شکایت اخبار منتشره در درگاه‌های و سکویهای کاربرمحور نشر از طرف کاربران،
ب) انتقال درخواست‌ها به «سامانه رسیدگی به شکایت‌ها»،

ج) انتشار پاسخ‌های ارسالی از طرف «سامانه رسیدگی به شکایت‌ها» در درگاه‌ها و سکویهای مربوطه.

تبصره «۳»: مالکان سکویهای کاربرمحور و سکویهای نشر مجازی موظف‌اند شرایط مورد نیاز برای اتصال درگاه یا سکوی خود به این سامانه را فراهم سازند.

ماده (۵): برای راستی‌آزمایی و صحت‌سنجی شکایت‌های مرتبط به محتوای حاوی توهین و افترا در سامانه دریافت شکایت‌ها، هیئت مرکزی رسیدگی به شکایت‌های مرتبط به توهین و افترا با ترکیب زیر تشکیل می‌شود.

۱. یک نفر از قضات دادگاه مطبوعات به پیشنهاد وزیر دادگستری و تأیید رئیس قوه قضاییه،

۲. یک نفر از اعضای هیئت منصفه دادگاه مطبوعات به پیشنهاد نماینده رئیس قوه قضائیه در تعیین اعضای هیئت منصفه مطبوعات،

۳. یک نماینده از وزارت اطلاعات با معرفی وزیر اطلاعات،

۴. یک نماینده از سازمان صداوسیما با معرفی رئیس این سازمان،

۵. یک نماینده از وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی با معرفی وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی (دبیر هیئت).

تبصره «۱»: این هیئت ظرف سه ماه پس از لازم‌الاجرا شدن این قانون توسط وزیر فرهنگ و ارشاد اسلامی تشکیل می‌شود.

تبصره «۲»: جلسات هیئت مرکزی با حضور سه نفر از اعضا رسمیت می‌یابد و احکام صادره و مصوبات آن با رأی اکثریت معتبر است.

تبصره «۳»: هیئت مرکزی رسیدگی به شکایت‌ها، موظف است حداکثر ظرف یک ماه پس از ثبت شکایت در سامانه دریافت شکایت‌ها به آن رسیدگی کنند.

تبصره «۴»: زمان رسیدگی به شکایت‌های کاندیداهای انتخابات خبرگان رهبری، ریاست جمهوری، مجلس شورای اسلامی و شوراهای اسلامی شهر و روستا حداکثر سه روز خواهد بود.

ماده (۶): سازوکارهای پیش‌بینی شده در این قانون مانع از رسیدگی در دادگاه‌های عمومی مطابق قوانین و مقررات مربوطه نخواهد بود.

تبصره: مسئولیت سکو یا درگاه نشر مانع از مسئولیت کاربر نخواهد بود.

ماده (۷): مصوبات هیئت مرکزی رسیدگی به شکایت‌ها، توسط دبیر هیئت و از طریق سامانه دریافت شکایت‌ها برای اجرا به سکویهای کاربرمحور و درگاه‌های نشر یک‌سویه ابلاغ می‌شود و سکویهای کاربرمحور و درگاه‌های نشر یک‌سویه موظف‌اند مصوبات را ظرف مهلت مقرر در ابلاغ، بدون تخطی و تأخیر اجرا کنند.

تبصره «۱»: در صورتی که درگاه نشر یک‌سویه مجازی از انتشار پاسخ امتناع ورزد، سکوی کاربرمحور مرتبط با آن موظف است با پایان مهلت



انتشار پاسخ، رأساً به انتشار آن در درگاه نشر مجازی متخلف اقدام کند.

تبصره ۲: در صورت تخلف و یا استنکاف سکوهای کاربرمحور و درگاه نشر یک‌سویه از اجرای مصوبات هیئت رسیدگی به شکایات‌ها، دبیر هیئت مرکزی رسیدگی به شکایات‌ها موظف است موضوع را برای پیگیری و رسیدگی به قوه قضائیه اعلام کند. قوه قضائیه خارج از نوبت و با فوریت به موضوع رسیدگی می‌کند.

ماده ۸: سکوهای کاربرمحور متخلف و یا مستنکف از اجرای مصوبات هیئت رسیدگی به شکایات‌ها، برحسب تکرار تخلف در مرتبه نخست به جزای نقدی معادل یک درصد (۱٪) از کل درآمدهای سالیانه خود، در مرتبه دوم به جزای نقدی معادل سه درصد (۳٪) از کل درآمدهای سالیانه خود و برای مرتبه سوم به جزای نقدی معادل پنج درصد (۵٪) از کل درآمد سالیانه خود محکوم خواهند شد.

تبصره ۱: دستگاه‌ها و نهادهای موضوع ماده (۲۹) قانون برنامه ششم توسعه به‌جز مواردی که از شمول این حکم مستثنی بوده موظف به اجرای مصوبات هیئت مرکزی رسیدگی به شکایات‌ها در حدود تکالیف تعیین شده در این قانون هستند.

تبصره ۲: کلیه کاربرهای مخابراتی و ارائه‌دهندگان خدمات میزبانی موظف‌اند به محض دریافت دستور مقام قضایی رسیدگی‌کننده، در سامانه‌های رایانه‌ای خود از ادامه دسترسی به کاربران به سکوهای کاربرمحور و درگاه نشر یک‌سویه ممانعت به عمل آورند. در غیر این صورت در مرتبه نخست به جزای نقدی معادل دو درصد (۲٪) از کل درآمدهای سالیانه خود، در مرتبه دوم به جزای نقدی معادل پنج درصد (۵٪) از کل درآمدهای سالیانه خود و برای مرتبه سوم به یک هفته تا یک ماه تعطیلی موقت محکوم خواهند شد.

ماده ۹: سکوهای کاربرمحور موظف‌اند گزارش‌های سالیانه‌ای به مراجع نظارتی ذی‌صلاح نظیر وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی درباره نحوه اجرای این تمهیدات ارائه دهند.

- [1] Klonick, K., *The new governors: The people, rules, and processes governing online speech*. Harv. L. Rev., 2017. 131: p. 1598.
- [2] GILLESPIE, T., *Custodians of the Internet: Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions that Shape Social Media*. 2018: Yale University Press.
- [3] Labey, E. and V. Golunova, *Judges of Online Legality: Towards Effective User Redress in the Digital Environment*, in *European Yearbook on Human Rights*. 2022, Intersentia. pp. 105-135.
- [4] Jørgensen, R.F. and L. Zuleta, *Private Governance of Freedom of Expression on Social Media Platforms: EU content regulation through the lens of human rights standards*. *Nordicom Review*, 2020, 41: p. 51 - 67.
- [5] Haupt, C.E., *Regulating speech online: free speech values in constitutional frames*. *Wash. UL Rev.*, 2021. 99: p. 751.
- [6] Perel, M. and N. Elkin-Koren, *Accountability in algorithmic copyright enforcement*. *Stan. Tech. L. Rev.*, 2015. 19: p. 473.
- [7] Kuczerawy, A., *The Power of Positive Thinking: Intermediary Liability and the Effective Enjoyment of the Right to Freedom of Expression*. *JIPITEC*. 2017. Vol. 8. Eng.
- [۸] نوری زوز، مهسا، فائزه، اسماعیلی و پاینده، عمادالدین (۱۴۰۱). بررسی ابعاد مسئله اطلاعات، اخبار و محتوای خلاف واقع در فضای مجازی و ارائه پيش‌نويس قانونى، مرکز پژوهش‌هاى مجلس شوراى اسلامى.
- [۹] احمدوند، بهناز؛ انصاری، باقر، حق پاسخ در رسانه در پرتو مطالعات تطبیقی و حقوق ایران. (۱۴۰۳)، مجله حقوقی دادگستری، ۲۰۲۴. ۸۸ (۱۲۵): صص. ۳۹۹-۴۲۰.
- [10] Parliament, E. and Council, *Directive 2000/31/EC of the European Parliament and of the Council of 8 June 2000 on Certain Legal Aspects of Information Society Services, in particular Electronic Commerce, in the Internal Market*. 2000, Official Journal of the European Communities Luxembourg.
- [11] Micova, S.B., *The Audiovisual Media Services Directive*, in *Research handbook on EU media law and policy*. 2021, Edward Elgar Publishing. p. 264-281.
- [12] Lisičar, H. and M. Jurić. *Online Audiovisual Content Video Sharing Platforms and Regulation under DSA and AVMSD*. in *2023 46th MIPRO ICT and Electronics Convention (MIPRO)*. 2023. IEEE.
- [13] McDonagh, L., *Directive 2019/790/EU (Directive on Copyright and Related Rights*

in the Digital Single Market), in *EU Regulation of E-Commerce*. 2022, Edward Elgar Publishing. p. 308-333.

[14] Buiten, M.C., *The digital services act from intermediary liability to platform regulation*. *J. Intell. Prop. Info. Tech. & Elec. Com. L.*, 2021. 12: p. 361.

[15] Proposal, D., *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the council on a single market for digital services (Digital Services Act) and amending Directive 2000/31*. 2020, EC COM/2020/825 final.

[16] Commission, E., *Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on contestable and fair markets in the digital sector (Digital Markets Act)*. EUR-Lex, 2020.

[17] Golunova, V. and E. Labey, *Judges of Online Legality*.

[18] Gellert, R. and P. Wolters, *The revision of the European framework for the liability and responsibilities of hosting service providers*. 2021.

[19] Wimmers, J., *The Out-of-court dispute settlement mechanism in the Digital Services Act: A disservice to its own goals*. *J. Intell. Prop. Info. Tech. & Elec. Com. L.*, 2021. 12: p. 381.

[20] Pandey, M.K., *Challenges in Adopting Technology and Shifting from ADR to ODR*. *Indian JL & Legal Rsch.*, 2021. 2: p. 1.

[۲۱] ضیایی، سیدياسر و ممقانی، جواد (۱۳۹۰). حق پاسخ‌گویی در رسانه از منظر حقوق بین‌الملل و حقوق ایران. پژوهش‌های حقوق تطبیقی، ۲۰۱۱. ۱۵ (۴): صص. ۷۶-۵۷.

گزیده سیاستی

پیدایش سکوهای کاربر محور، اجرای مؤثر حق پاسخ را به مثابه الزامی راهبردی برای حفظ حیثیت، آبرو و حریم خصوصی کاربران مطرح ساخته است. تحقق حق پاسخ مستلزم به کارگیری هم زمان ساز و کارهای نظارتی درون سکویی و برون سکویی است.



مرکز پژوهش‌های مجلس شورای اسلامی

تهران، خیابان پاسداران، رو بروی پارک نیاوران (ضلع جنوبی، پلاک ۸۰۲)

تلفن: ۷۵۱۸۳۰۰۰ صندوق پستی: ۱۵۸۷۵-۵۸۵۵ پست الکترونیک: mrc@majles.ir

وبسایت: rc.majles.ir