
Czas reakcji na zgłoszenia hejtu musi być liczony w godzinach

Oficjalne stanowisko Fundacji Usuwanie Hejtu. Apel Fundacji Usuwanie Hejtu do serwisów internetowych i instytucji o jasne terminy rozpatrywania zgłoszeń oraz o jeden prosty punkt kontaktu dla osób pokrzywdzonych.

Szkodliwy wpis w sieci działa od pierwszej minuty. Zbiera wyświetlenia, jest kopiowany, komentowany i podbijany przez algorytmy, które chętnie promują treści budzące emocje. Osoba, która została zaatakowana, nie ma tego czasu. Każda godzina, w której wpis pozostaje widoczny, pogłębia szkodę: odstrasza klientów, niszczy relacje i odbiera spokój.

Tymczasem zgłoszenia hejtu bywają rozpatrywane tygodniami. Pokrzywdzony trafia na formularze, które nie odpowiadają, na automatyczne odpowiedzi bez podpisu i na urzędy, które odsyłają go do innego okienka. W praktyce oznacza to, że sprawca może liczyć na czas, a ofiara nie może liczyć na nikogo.

Fundacja Usuwanie Hejtu stoi na stanowisku, że czas reakcji na zgłoszenie musi być liczony w godzinach, a nie w tygodniach. Zgłaszający powinien w krótkim czasie dostać potwierdzenie, że jego sprawa została przyjęta, informację, kto się nią zajmuje, i termin, w którym otrzyma decyzję. Odmowa usunięcia treści powinna być uzasadniona w sposób zrozumiały dla zwykłego człowieka, razem z informacją, co można zrobić dalej.

Równie ważny jest jeden prosty punkt kontaktu. Osoba pokrzywdzona nie powinna szukać po całej sieci właściwego formularza ani zastanawiać się, czy sprawa należy do serwisu, do policji czy do urzędu. Potrzebuje jednego miejsca, w którym ktoś przyjmie zgłoszenie, pomoże zabezpieczyć dowody i wskaże dalszą drogę.

Oczekujemy od serwisów internetowych publicznie ogłoszonych terminów reakcji na zgłoszenia, potwierdzeń przyjęcia sprawy z podpisem osoby lub zespołu, uzasadnień odmów oraz prostej ścieżki odwołania. Od instytucji publicznych oczekujemy jasnego wskazania, kto odpowiada za sprawy hejtu, i traktowania ich jako spraw pilnych.

Fundacja jest gotowa dzielić się doświadczeniem z prowadzonych spraw i pomagać w wypracowaniu takich zasad.

Dla osób, które już dziś potrzebują pomocy, Fundacja prowadzi infolinię 222 900 142. Pomagamy zabezpieczyć dowody, zgłaszamy szkodliwe treści i, jeśli trzeba, włączamy do sprawy prawników i psychologów.

Fundacja Usuwanie Hejtu · Łukasz Wudyka, prezes · media@usuwaniehejtu.pl · infolinia 222 900 142 · usuwaniehejtu.pl