

(P)ostati inkognito u digitalnom okruženju

Košutić, Marija

Master's thesis / Diplomski rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Zagreb, Faculty of Humanities and Social Sciences / Sveučilište u Zagrebu, Filozofski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:131:970694>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](#)/[Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-16**



Sveučilište u Zagrebu
Filozofski fakultet
University of Zagreb
Faculty of Humanities
and Social Sciences

Repository / Repozitorij:

[ODRAZ - open repository of the University of Zagreb
Faculty of Humanities and Social Sciences](#)



SVEUČILIŠTE U ZAGREBU
FILOZOFSKI FAKULTET
ODSJEK ZA INFORMACIJSKE I KOMUNIKACIJSKE ZNANOSTI
SMJER BIBLIOTEKARSTVO
AK. GOD.: 2020./2021.

Marija Košutić

**(P)ostati inkognito u digitalnom okruženju :
utjecaj prava na zaborav na informacijsko pretraživanje**

Diplomski rad

Mentor: dr. sc. Sonja Špiranec, red. prof.

Zagreb, 2021.

Sadržaj:

1. Uvod.....	1
2. Informacijsko pretraživanje.....	3
3. Osnovni pojmovi	5
4. Fenomen zaborav(ljanj)a i zaborav kroz povijest	7
4.1. Teorije zaboravljanja.....	7
4.2. Zaborav prije digitalnog doba	8
4.3. Zaborav u digitalnom dobu	9
4.3.1. „Željezno pamćenje“ internetskih pretraživača	10
4.3.2. Primjeri internetskog „željeznog pamćenja“	14
5. Slučaj Costeja – Google protiv Španjolske i proglašenje prava na zaborav.....	17
6. Zahtjev prema Googleu za uklanjanje rezultata pretraživanja	20
6.1. Transparentnost na Googleu (engl. Google Transparency Report).....	23
6.1.1. Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a	24
8. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“) u GDPR-u.....	34
9. Pravo na zaborav i informacijsko pretraživanje	37
9.1. Sloboda izražavanja i sloboda pristupa informacijama	38
9.2. Pravo na privatnost.....	38
9.3. Savjeti za knjižničare.....	40
9.4. Internetski arhivi novina.....	41
9.5. Istraživanje provedeno među članicama Udruženja znanstvenih knjižnica	42
10. Zaključak.....	45
Literatura	46
Sažetak	50
Ključne riječi:.....	50
Summary	51
Key words:	51

Popis tablica:

Tablica 1. Podjela svih URL-ova za koje je zatraženo uklanjanje iz rezultata pretraživanja nakon siječnja 2016. godine po kategorijama podnositelja zahtjeva.	21
Tablica 2. Vrste osobnih informacija raspoređenih u kategorije web-lokacija na kojima se informacije nalaze, a za koje je traženo uklanjanje iz rezultata pretraživanja.	26
Tablica 3. Uobičajeni razlozi koji utječu na odbijanje zahtjeva za uklanjanjem URL-ova iz rezultata pretraživanja.	30
Tablica 4. Razlozi koji su utjecali na odbijanje zahtjeva za uklanjanjem URL-ova iz rezultata pretraživanja u Republici Hrvatskoj.....	31

Popis grafikona:

Grafikon 1. Kategorije podnositelja zahtjeva u Republici Hrvatskoj.	22
Grafikon 2. Zahtjevi iz Republike Hrvatske primljeni od siječnja 2015. do siječnja 2021.	24
Grafikon 3. URL-ovi koji su zatraženi i uklonjeni.....	25
Grafikon 4. Kategorije web-lokacija na kojima se nalazi sadržaj čije je uklanjanje zatraženo na području Republike Hrvatske.	27

Popis slika:

Slika 1. URL-ovi uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.	32
Slika 2. URL-ovi uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.	32
Slika 3. URL-ovi uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.	32
Slika 4. URL-ovi koji nisu uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.	33
Slika 5. URL-ovi koji nisu uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.	33
Slika 6. URL-ovi koji nisu uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.	33

1. Uvod

Pojedinac često nije niti svjestan u kojoj mjeri digitalna sredina koje smo svi dio iziskuje dostupnost osobnih informacija. Primjerice, kako bi kupac izradio kartice za prikupljanje bodova i ostvarivanje popusta, koje su ponuđene korisnicima gotovo svake veće trgovine, obvezno je dati pristup osobnim podacima poput imena, prezimena, datuma rođenja, prebivališta itd. Ta će kartica zabilježiti svaku kupčevu kupovinu i prema tome pratiti njegove afinitete, tj. informacije o tome koje proizvode kupuje, koliko često, u koje doba dana i sl. Na taj se način stvaraju korisnički profili kupaca i predviđaju buduća korisnička ponašanja i, shodno tome, kupcu se nude proizvodi koje on često kupuje kako bi se trgovini povećala zarada.

Slično tome, svaki korak koji korisnik poduzme na Internetu ostaje zabilježen pomoću kolačića, IP adrese, analize pretraživanja, pohrane upita pretraživanja na pretraživačima itd.¹ Digitalna su okruženja okarakterizirana „besprijeornim sjećanjem“; drugim riječima, sve što je jednom postavljeno na web ostaje zauvijek dostupno i spremno za raspačavanje.² Europska povjerenica za pravdu Viviane Reding izjavila je: „Bog oprašta i zaboravlja, ali web nikada!“³ Bert-Jaap Koops Internetu je pripisao željeznu memoriju,⁴ dok je J. D. Lasica u svom članku pod naslovom *Internet nikad ne zaboravlja* zaključila da je „naša prošlost ugravirana poput tetovaža u našu digitalnu kožu“.⁵

Sve popularnija praksa objavljivanja gotovo svakog svojeg koraka na društvenim mrežama može pojedinca dovesti do raznih neugodnih situacija, pogotovo, primjerice, pri

¹ De Terwangne, C. The right to be forgotten and the informational autonomy in the digital environment. // Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2013., str. 4. URL: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC86750/jrc86750_cecile_fv.pdf (26. 11. 2019.).

² Horvat, A.; Živković, D. Između javnosti i privatnosti : knjižnice u vremenu e-knjige. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2012., str. 75.

³ Ibid, str. 2.

⁴ Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections: a survey of ARL member institutions on practice and policy. // *College and Research Libraries* 79, 7(November 2018), str. 973. URL: <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85063774823&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22the+right+to+be+forgotten%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=238d3dfd14bc01da18f2c0f2abb07469&sot=b&sdt=cl&cluster=scoopenaccess%2c%221%22%2ct&sl=42&s=TITLE-ABS-KEY%28%22the+right+to+be+forgotten%22%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm> (26. 11. 2019.).

⁵ Lasica, J. D. The Net never forgets. 1998. // *Salon*. URL: https://www.salon.com/1998/11/25/feature_253/ (5. 1. 2021.).

pronalaženju zaposlenja budući da poslodavci pretražuju web kako bi saznali jesu li kandidati za posao zaista onakvi kakvima se prikazuju u životopisima i na poslovnim intervjuima.

Dakle, budući da na webu ostaje dostupno sve što je ikad objavljeno, poput fotografija i objava na društvenim mrežama iz burnih tinejdžerskih dana ili pak novinskih reportaža o manjim prekršajima ili kriminalnim radnjama iz daleke prošlosti, nastala je potreba za mogućnošću uklanjanja, tj. brisanja neželjenih osobnih podataka na webu, a u tu je svrhu uvedeno tzv. pravo na zaborav (engl. the right to be forgotten). Ovo je pravo lakše izvedivo s informacijama koje objavi sam korisnik, a većina društvenih mreža i omogućava uklanjanje vlastitog sadržaja, ali postavlja se pitanje trebaju li članci objavljeni na novinskim portalima i dostupni putem internetskih pretraživača ili informacije dostupne javnosti u digitalnim knjižnicama ostati zauvijek dostupne javnosti ako su od javnog interesa.

Problematika ovoga diplomskog rada jest istražiti utjecaj prava na zaborav na informacijsko pretraživanje u digitalnom okruženju, putem internetskih pretraživača i digitalnih zbirki i knjižnica. Rad započinje definiranjem osnovnih pojmova u području informacijskog pretraživanja i prava na zaborav te samog fenomena zaborava i zaboravljanja i njihovog položaja kroz povijest, posebice u digitalnom dobu. Zatim slijedi poglavlje u kojem se opisuje zakonski temelj prava na zaborav. Potom je opisana praksa primjene prava na zaborav na najpopularnijem internetskom pretraživaču, Googleu, popraćena primjerima. Naposljetku se nudi usporedba različitih prava koja imaju veliku ulogu u donošenju odluke o primjeni prava na zaborav u informacijskim ustanovama poput knjižnica, popraćena IFLA-inim savjetima za knjižničare.

2. Informacijsko pretraživanje

Węcel, Abramovicz i Kalczynski dijele sustave za upravljanje dokumentima u dvije velike kategorije:

- sustave za informacijsko pretraživanje (engl. information retrieval, IR),
- sustave za informacijsko filtriranje (engl. information filtering, IF).⁶

Salton je 1983. godine opisao klasične modele sustava za informacijsko pretraživanje. Za razliku od sustava za informacijsko filtriranje, koji nemaju stabilne zbirke dokumenata, sustavi za informacijsko pretraživanje sadržavaju relativno stalne zbirke koje pohranjuju dokumente i njihove oznake, tj. indekse.⁷

Ručna ili automatska dodjela oznaka/indeksa dokumentima, najčešće vezanih uz sadržaj dokumenata, omogućuje pronalaženje željenih dokumenata u zbirci dokumenata.⁸ Naime, korisnici sustava za informacijsko pretraživanje pretražuju korisne informacije postavljanjem korisničkih upita koji manje ili više odgovaraju njihovoj korisničkoj potrebi, a sustav za informacijsko pretraživanje uspoređuje oznake/indekse iz korisničkog upita sa svim ostalim oznakama/indeksima u zbirci i izdvaja one koji najbolje odgovaraju korisničkom upitu.⁹

Pojam informacijskog pretraživanja, dakle, obuhvaća procese pohrane, prikaza, organizacije i pristupa informacijama. Prikaz i organizacija informacija pohranjenih u sustavu omogućava korisnicima lak pristup potrebnim, korisnim i relevantnim informacijama.¹⁰ Drugim riječima, informacijsko pretraživanje definirano je kao „tehnologija koja može učinkovito pretraživati korisne informacije o temama na Internetu umjetnim ili automatiziranim metodama“.¹¹

⁶ Węcel, K.; Abramovicz, W; Kalczynski P. J. Enhanced Knowledge Warehouse. // *Encyclopedia of Information Science and Technology* / Mehdi Khosrow-Pour. Hershey; London; Melbourne; Singapore : Idea Group Reference, 2005. Str. 1057.

⁷ Ibid.

⁸ Indeksiranje. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža. URL: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=27286> (17. 11. 2020.).

⁹ Węcel, K.; Abramovicz, W; Kalczynski P. J. Enhanced Knowledge Warehouse, n. dj., str. 1057.

¹⁰ Baeza-Yates, R.; Ribeiro-Neto, B. Modern Information Retrieval. New York : ACM Press, 1999., str. 1. URL: https://www.researchgate.net/publication/2352627_Modern_Information_Retrieval (17. 11. 2020.).

¹¹ Chen, R. C.; Tsai, M. Y.; Hsieh C. H. Similarity Web Pages Retrieval Technologies on the Internet. // *Encyclopedia of Information Science and Technology* / Mehdi Khosrow-Pour. Hershey ; London ; Melbourne ; Singapore : Idea Group Reference, 2005. Str. 2491.

Kao primjere sustava za informacijsko pretraživanje, Baeza-Yates navodi sustave koji se nalaze u digitalnom okruženju:

- internetske pretraživače,
- digitalne knjižnice.¹²

Baeza-Yates nalaže da je upravo digitalno okruženje, odnosno ubrzani razvoj World Wide Weba kao „univerzalnog repozitorija ljudskog znanja i kulture koji je omogućio dijeljenje ideja i informacija na neviđenoj razini“,¹³ približilo informacijsko pretraživanje krajnjem korisniku, koji u procesu pretraživanja informacija više ne ovisi o knjižničarima i informacijskim stručnjacima. Naime, zahvaljujući standardnim korisničkim sučeljima internetskih sustava za pretraživanje, korisnici ne moraju izučavati komplicirane komunikacijske protokole i operativne sustave,¹⁴ već mogu brzo, jednostavno i samostalno sudjelovati u procesu informacijskog pretraživanja kad god osjete informacijsku potrebu.

Još jedna karakteristika WWW-a jest to da i korisnici mogu lako i bez ograničenja sudjelovati u kreiranju sadržaja i poveznicama upućivati na druge sadržaje, što znači da je WWW postao medij za objavljivanje dostupan svima s vrlo malo truda i gotovo besplatno.¹⁵ Kao iznimno velik i nepresušan izvor informacija, WWW ipak ne garantira da će korisnik pronaći informaciju koja mu je potrebna; ponajprije, korisnik mora biti siguran da informacija zaista i postoji u izvoru koji pretražuje,¹⁶ a zatim mora biti spreman na poprilično zahtjevno pretraživanje snalaženjem unutar velike količine informacija i dokumenata u tzv. *hyperspaceu*, tj. prostoru web poveznica.¹⁷

Nadalje, za razliku od strukturiranih sustava za upravljanje podacima, informacijsko pretraživanje je neprecizno i nepotpuno zbog netočnih prikaza sadržaja dokumenata i korisničkih informacijskih potreba.¹⁸ Preciznost i potpunost informacijskog pretraživanja u digitalnom okruženju sve više dolazi u pitanje ako uzmemo u obzir relativno nove pojave u digitalnom okruženju, poput prava na zaborav, koje na zahtjev korisnika omogućuje uklanjanje određenih sadržaja ili poveznica na te sadržaje s internetskih pretraživača, pa čak i digitalnih knjižnica.

¹² Węcel, K.; Abramowicz, W; Kalczyński P. J. Enhanced Knowledge Warehouse, n. dj., str. 1057.

¹³ Baeza-Yates, R.; Ribeiro-Neto, B. Modern Information Retrieval, n. dj., str. 2.

¹⁴ Ibid.

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Węcel, K.; Abramowicz, W; Kalczyński P. J. Enhanced Knowledge Warehouse, n. dj., str. 1058.

¹⁷ Baeza-Yates, R.; Ribeiro-Neto, B. Modern Information Retrieval, n. dj., str. 3.

¹⁸ Węcel, K.; Abramowicz, W; Kalczyński P. J. Enhanced Knowledge Warehouse, n. dj., str. 1057.

3. Osnovni pojmovi

Prije definiranja samog prava na zaborav, u ovom će poglavlju radi lakšeg snalaženja ukratko biti objašnjeni osnovni pojmovi koji su ključni za razumijevanje problematike prava na zaborav, a to su:

- osobni podatci,
- voditelj zbirke osobnih podataka,
- obrada osobnih podataka.

Osobni podatci¹⁹ su svi podatci koji se odnose na pojedinca, odnosno „ispitanika“ čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora, tj. osobnih podataka, kao što su ime i prezime, adresa fizičke osobe, broj putovnice i osobne iskaznice, e-mail adresa, identifikacijska oznaka građana, ocjena učenika u školi, ponašanje, podatci o plaći, bankovni računi, porezne prijave, podatci o posudbi, podatci o lokaciji, mrežni identifikator,²⁰ ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca,²¹ poput podataka o zdravlju i spolnom životu, biometričkih podataka (npr. otisak prstiju), podataka o rasnom ili etničkom podrijetlu, političkih stajališta, vjerskih ili drugih uvjerenja, sindikalnog članstva, podataka o kaznenom i prekršajnom postupku.²² Po pitanju prava na zaborav, osobnim podacima smatra se bilo koja informacija o fizičkoj osobi, npr. profesionalni, komercijalni i objavljeni podatci.²³

Voditelj zbirke osobnih podataka (voditelj obrade) je „fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka“.²⁴

Obrada osobnih podataka jest „svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom,

¹⁹ Članak 4.. Definicije. // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-4> (6. 12. 2019.).

²⁰ Često postavljana pitanja. Što je osobni podatak? // Azop – Agencija za zaštitu osobnih podataka. URL: <https://azop.hr/najcesce-postavljena-pitanja/> (20. 2. 2021.).

²¹ Članak 4.. Definicije, n. dj.

²² Često postavljana pitanja. Što je osobni podatak?, n. dj.

²³ De Terwangne, C. The right to be forgotten and the informational autonomy, n. dj., str. 6.

²⁴ Članak 4.. Definicije, n. dj.

širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje“.²⁵

Napokon, pravo na zaborav (engl. the right to be forgotten / the right to oblivion), koje se još naziva pravom na brisanje (engl. the right to erasure), pravom na uklanjanje (engl. the right to delist) i pravom na nepoznatost (engl. the right to obscurity),²⁶ definirano je kao pravo svakog pojedinca da traži od organizacije/internetskog pretraživača ili kojeg drugog pružatelja podataka da izbriše sve osobne podatke koje prikuplja i čuva o njemu/njoj odnosno da ukloni iz rezultata pretraživanja sve poveznice koje vode do podataka o tom pojedincu jednom kad više ne postoji zakonski temelj za njihovu pohranu i čuvanje.²⁷

²⁵ Članak 4.. Definicije, n. dj.

²⁶ IFLA Statement on the Right to be Forgotten (2016). 2016. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/10320> (26. 11. 2019.).

²⁷ Horvat, A.; Živković, D. Između javnosti i privatnosti, n. dj., str. 79.

4. Fenomen zaborav(ljanj)a i zaborav kroz povijest

4.1. Teorije zaboravljanja

Zaboravljanje, odnosno „gubitak mogućnosti prepoznavanja ili reprodukcije sadržaja koji su bili pohranjeni u pamćenju“,²⁸ prirodan je mehanizam urođen ljudskom rodu. Korenhof zaboravljanje naziva kvarom, odnosno neuspjehom u bilo kojem od tri procesa pamćenja: pohranjivanju, pronalaženju ili kodiranju informacija.²⁹ Drugim riječima, zaboravljanje može biti rezultat gubitka pohranjenih informacija (kvar na procesu pohranjivanja), nemogućnosti pronalaženja pohranjenih informacija (kvar na procesu pronalaženja) i neusklađenost pohranjenih i pronađenih informacija (kvar na procesu kodiranja).³⁰ Vjerojatnost „kvara“ na pamćenju, odnosno zaboravljanja, ovisi o tri čimbenika koji međusobno utječu jedni na druge: proteklom vremenu, značenju informacije i učestalosti korištenja informacije.³¹ Značajne informacije većinom se koriste češće od ostalih pa stoga duže ostaju u pamćenju, ali s vremenom pamćenje određene informacije, pa i one značajne, ima tendenciju slabljenja,³² tj. proteklo vrijeme pospješuje zaboravljanje.

Više teorija tumači proces zaboravljanja: teorija osipanja govori o nestanku traga pamćenja; teorija interferencije nalaže da se pohranjeni sadržaji, pogotovo oni pohranjeni u kratkoročnom pamćenju, zaboravljaju jer učenje novih informacija interferira s njihovim zadržavanjem; suvremene kognitivne teorije govore o gubljenju sadržaja u senzornom pamćenju zbog brzog propadanja neuralnih tragova.³³ Naposljetku, psihoanalitičke teorije zaboravljanje pripisuju mehanizmu represije, tj. potiskivanju bolnih sjećanja i neprihvatljivih misli zbog uzrokovanja anksioznosti kod osobe.³⁴

²⁸ Zaboravljanje. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2020. URL: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=66631> (9. 12. 2020.).

²⁹ Korenhof, P. Forgetting bits and pieces: an exploration of the "right to be forgotten" as implementation of "forgetting" in online memory processes. // *Tilburg Law School Legal Studies Research Paper* 14 (2013). URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2326475 (20. 2. 2021.). Str. 7.

³⁰ Ibid.

³¹ Ibid.

³² Ibid.

³³ Zaboravljanje. // Hrvatska enciklopedija, n. dj.

³⁴ Ibid.

4.2. Zaborav prije digitalnog doba

Ljudski je rod sklon greškama. Neprimjereno ponašanje, prekršaji i zločini događaju se svakodnevno od samih početaka ljudske povijesti. O tome govore i brojne poslovice i izreke velikih mislioca poput Alexandera Popea, koji je u svome *Eseju o kritici* iz 1711. godine napisao: „Griješiti je ljudski, a opraštati božanski.“³⁵ Međutim, ljudima koji su zgriješili najčešće sam oprost drugih nije dovoljan – svatko je barem jednom pomislio kako bi bilo dobro da može izbrisati neki svoj čin ili veći dio svoje prošlosti tako da ga se nitko, pa ni on/-a sam/-a, ne može sjetiti.

Zaboravljanje, naime, nije samo individualan, već i društveni fenomen. Kroz različite mehanizme kolektivnog zaboravljanja, društvo prihvaća da čovjek s vremenom odrasta, razvija se i raste te da je sposoban učiti iz iskustva iz prošlosti i prilagoditi svoje buduće ponašanje.³⁶ Iz potrebe za „novim početkom“ rodila se praksa uništavanja zapisa o prošlim zločinima. U Italiji u 15. i 16. stoljeću, za vrijeme vladavine vojvoda od Ferrare, palili su se dosjei prošlih zločina prilikom tri velika godišnja festivala kako bi se zatvorenicima koji su nedavno pušteni iz zatvora pružila „druga šansa“ i prilika za novi početak i funkcionalan život u društvu bez tereta grijeha iz prošlosti.³⁷ Prema de Terwangne, „pojedinci ne bi trebali biti svedeni na svoju prošlost“.³⁸

Upravo je razdoblje 15. i 16. stoljeća označilo značajnu prekretnicu u ljudskoj povijesti. Naime, izum tiskarskog stroja Johanna Gutenberga sredinom 15. stoljeća ubrzo je otvorio put stvaranju tiskane građe u količinama s kojima se ne mogu mjeriti zapisi pisani rukom, koji su usto nastajali i mnogo sporije od tiskanih. Primjerice, preteče današnjih novina bile su rukom pisane vijesti koje, unatoč karakteristikama suvremenih novina – obraćanju javnosti i težnji k aktualnosti – ipak nisu uspjele izlaziti redovito.³⁹ Izum tiska, a ubrzo zatim i osnivanje poštanskih službi u Francuskoj (1464.), Engleskoj (1478.) i Njemačkoj (1502.) omogućili su zadovoljavanje sve veće potrebe za novostima na zapadu Europe širenjem

³⁵ To err is human, to forgive divine. // Dictionary.com, LLC, 2020. URL: <https://www.dictionary.com/browse/to-err-is-human--to-forgive-divine> (7. 12. 2020.).

³⁶ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age. Princeton ; Oxford : Princeton University Press, 2009. Str. 20-1.

³⁷ Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections, n. dj., str. 973.

³⁸ De Terwangne, C. The right to be forgotten and the informational autonomy in the digital environment, n. dj.

³⁹ Novine. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2020. URL: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=44284> (9. 12. 2020.).

novina kao sredstva komuniciranja.⁴⁰ Pojavom mjesečnih, tjednih i dnevnih listova i novina ustalila se praksa redovitog izvještavanja o novim događajima i omogućila dostupnost novosti široj javnosti.

Povećana je kompleksnost društva u posljednjih nekoliko stoljeća dovela do povećane potrebe za dijeljenjem ideja i informacija.⁴¹ Krajem 19. stoljeća, uslijed sve bržeg razvoja tehnologije i činjenice da su tiskani mediji sve više dokumentirali svijet tekstem i fotografijom, time ga čineći sve više javnim, društvo je počelo intenzivno razmišljati o konceptu privatnosti. Godine 1890. Samuel Warren i Louis Brandeis objavili su članak pod nazivom *Pravo na privatnost* (engl. *The Right to Privacy*) u kojem su se dotaknuli pitanja identiteta, objavljivanja sadržaja i individualnih prava. Posebice su se bavili konceptom koji su nazvali *pravo da nas se ostavi na miru* (engl. „the right to be let alone“), definiranog kao „pravo pojedinca da uživa život u privatnosti u sve više dokumentiranom i javnom svijetu“.⁴²

4.3. Zaborav u digitalnom dobu

Pojavom digitalnog doba novosti iz cijelog svijeta postale su dostupne svima istovremeno ili gotovo istovremeno s odvijanjem samog događaja. TV reportaže uživo prate sve važne događaje, a brojni internetski portali i online izdanja novina svakodnevno objavljuju na tisuće članaka s vijestima i fotografijama koje zauvijek ostaju dostupne na Internetu.

Mayer-Schönberger nalaže da je upravo velika količina informacija koje su postale trenutno dostupne svjetskoj populaciji s pojavom digitalnih tehnologija, globalnih mreža, jeftine pohrane i jednostavnog pretraživanja označila snažan preokret u ravnoteži između zaboravljanja i sjećanja: „zaboravljanje je nekoć bilo norma, a prisjećanje iznimka“.⁴³

Pojedincu je danas gotovo nemoguće pobjeći zaboravu, odnosno represiji bolnih sjećanja i pobjeći od anksioznosti uzrokovane prisjećanjem na nemile događaje iz prošlosti budući da su podsjetnici na njih udaljeni svega nekoliko *klikova* mišem od samog pojedinca, ali i svake osobe s pristupom Internetu. Zbog lako dostupnih tehnologija, u digitalnom je

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers (full version). 27 December 2016. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/11092> (7. 12. 2019.).

⁴² Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections, n. dj., str. 973.

⁴³ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 13 ; 21.

okruženju došlo do preokreta: prisjećanje je postalo norma, a zaboravljanje iznimka.⁴⁴ Kao što je već spomenuto, Bert-Jaap Koops Internetu je pripisao „željeznu memoriju“ koja pamti velike količine podataka koji se mogu kategorizirati u dvije skupine:⁴⁵

- digitalni tragovi ili otisci (engl. digital footprints) – podatci koje sam pojedinac namjerno i aktivno stvara kad se koristi Internetom, npr. objave i oznake *sviđa mi se* na društvenim mrežama i forumima, pretplate na sadržaje, skidanje aplikacija, prijave na lokacijama, poslana elektronička pošta itd.,
- sjene podataka (engl. data shadows) – podatci koje pojedinac nenamjerno ostavlja iza sebe na Internetu tijekom sudjelovanja u svakodnevnim aktivnostima poput posjećivanja mrežnih stranica (poslužitelj očitava IP adresu, pronalazi našeg pružatelja mrežnih usluga i saznaje našu lokaciju), čitanja elektroničke pošte, listanja društvenih mreža, objava „prijatelja“ i „pratitelja“ na društvenim mrežama na kojima je pojedinac označen itd.

Dakle, svaki pristup Internetu, pa čak i onaj u kojem pojedinac pokušava ostati inkognito i neprimijećen, ipak ostaje zabilježen. Koops se posebice bavi pravima pojedinca na upravljanje informacijama koje se prikupljaju o njemu/njoj na Internetu i kroz filozofsku perspektivu promatra koncept zaboravljanja – „istinski ljudske komponente koja kao takva ne postoji u digitalnom svijetu“.⁴⁶

4.3.1. „Željezno pamćenje“ internetskih pretraživača

Internetski pretraživači – Google, Yahoo!, Microsoft Search, Ask.com i dr. – indeksiraju, tj. označuju World Wide Web stranicu po stranicu i tako ga čine dostupnim korisnicima koji samo moraju u tražilicu unijeti upit, tj. pojam koji se sastoji od jedne ili nekoliko riječi, kako bi dobili željene rezultate pretraživanja. Međutim, osim onoga što se nalazi i što je objavljeno na web stranicama, internetski pretraživači znaju i mnogo više – prikupljaju sve digitalne tragove i sjene podataka koje svaki internetski korisnik ostavlja za sobom dok pretražuje Internet.⁴⁷

⁴⁴ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 13.

⁴⁵ Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections, n. dj., str. 973.

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 15-6.

Naime, Google je 2007. godine priznao da ima pohranjene sve dotadašnje korisničke upite i pretraživanja, kao i informacije o tome kojim su rezultatima pretraživanja korisnici naposljetku odlučili pristupiti i otvoriti ih. Takvu praksu primjenjuju i drugi internetski pretraživači poput Yahooa! i Microsofta.⁴⁸

Slično podjeli podataka u kategorije digitalnih otisaka i sjena podataka, Google u svojim Pravilima o privatnosti dijeli podatke koje prikuplja u sljedeće kategorije:

- Sadržaj koji korisnici izrađuju ili pružaju, što uključuje: osobne podatke pri izradi Google računa – ime i lozinku, uz mogućnost dodavanja telefonskog broja ili podataka o plaćanju; sadržaj koji korisnici izrađuju, prenose ili primaju od drugih prilikom upotrebe Googleovih usluga, npr. e-poruke koje korisnik pošalje i primi, fotografije i videozapisi koje spremi, dokumenti i tablice koje izradi te komentari koje objavi na YouTubeu.⁴⁹
- Podatci o aplikacijama, preglednicima i uređajima koje Google prikuplja dok korisnici upotrebljavaju njihove usluge, npr. kada korisnik instalira aplikaciju iz Trgovine Play ili kada usluga provjerava jesu li dostupna automatska ažuriranja. Ovi podatci uključuju jedinstvene identifikatore, vrstu i postavke preglednika i uređaja, operativni sustav, podatke o mobilnoj mreži (naziv operatera i telefonski broj te broj verzije aplikacije), podatke o interakciji aplikacija, preglednika i uređaja s Googleovim uslugama (IP adresa, izvješća o rušenju, aktivnost sustava te datum, vrijeme i URL preporuke za korisnički zahtjev).⁵⁰
- Podatci o korisničkoj aktivnosti: pojmovi koje korisnici pretražuju, videozapisi koje gledaju, prikazi sadržaja i oglasa te interakcija s njima, podatci o glasovnoj i audioaktivnosti prilikom upotrebe audioznačajki, aktivnosti kupnje, osobe s kojima korisnici komuniciraju i dijele sadržaj, aktivnosti na web-lokacijama i u aplikacijama treće strane koje upotrebljavaju Googleove usluge, povijest pregledavanja u Google Chromeu koju su korisnici sinkronizirali sa svojim Google računom. U slučaju da korisnik upotrebljava Googleove usluge za upućivanje/slanje i primanje poziva i poruka, Google može prikupljati i podatke o telefonskom broju,

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Pravila o privatnosti. // Google. URL: <https://policies.google.com/privacy?hl=hr#infocollect> (17. 1. 2021.).

⁵⁰ Ibid.

broju koji je korisnik nazvao, broju koji je primio poziv i broju na koji je poziv preusmjeren, vremenu i datumu poziva i poruka, trajanju poziva, podacima o usmjeravanju i vrstama poziva.⁵¹

- Podatci o lokaciji uz različite razine preciznosti na temelju GPS-a, IP adresa, podataka senzora na uređaju, podataka o stvarima u blizini uređaja kao što su Wi-Fi pristupne točke, mobilni odašiljači i uređaji s omogućenim Bluetoothom.⁵²
- Ponekad Google prikuplja i podatke iz javno dostupnih izvora. Primjerice, ako se nečije ime pojavi u lokalnim novinama, Googleova tražilica može označiti/indeksirati taj članak i prikazati ga drugim korisnicima kada pretražuju ime dotičnog pojedinca. Podatke o korisnicima Google može prikupljati i od pouzdanih partnera: marketinških partnera koji pružaju podatke o mogućim korisnicima Googleovih poslovnih usluga, partnera za sigurnost koji Googleu pružaju podatke za zaštitu od zloupotrebe te od oglašivača radi pružanja oglasa i usluga istraživanja u njihovo ime.⁵³

Prikupljanjem velike količine informacija o korisničkom pretraživanju u široj populaciji, Google može te informacije povezati s demografijom i trendovima u pretraživanju u određenom razdoblju. Mayer-Schönberger navodi sljedeće primjere: „[Google] nam može reći koliko su često korisnici u Indianapolisu pretraživali pojam „Irak“ u jesen 2006. godine ili koje su pojmove pripadnici srednje klase u Atlanti najviše pretraživali u božićno vrijeme 2007. godine“.⁵⁴ Nešto suvremeniji primjeri mogli bi odgovoriti na pitanja poput: „Koji je pojam najviše pretraživan na globalnoj razini u jeku pandemije 2020. godine?“ ili „Koje su pojmove hrvatski državljani najviše pretraživali tijekom razorne serije potresa na području Sisačko-moslavačke županije krajem 2020. i početkom 2021. godine?“.

No, osim saznanja na široj demografskoj razini, Google poznaje i detalje svih pretraživanja i rezultata pretraživanja svakog korisnika – zna tko je pretraživao što i kada te koji su se rezultati korisniku učinili dovoljno korisnima da ih otvori. Google to čini povezivanjem podataka o prijavi, kolačićima i IP adresi i tako povezuje korisničke upite s određenim pojedincima u točno određeno vrijeme. Na taj način Google vodi detaljnu evidenciju o svim važnim životnim događajima svakog korisnika – primjerice, pretraživanje

⁵¹ Ibid.

⁵² Ibid.

⁵³ Ibid.

⁵⁴ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 15-6.

nekretnina na prodaju govori o preseljenju korisnika u novi grad, a rođenje novog člana obitelji zabilježeno je pretraživanjem popularnih imena za novorođenčad i ponude dječjih kolica i krevetića. Međutim, Google bilježi i ono što sami korisnici s vremenom zaborave ili žele zaboraviti, poput pretraživanja informacija o teškoj bolesti.⁵⁵

Do 2007. godine, Google je namjeravao zauvijek čuvati individualizirane zapise o korisničkom pretraživanju. Međutim, nakon pritiska od strane pobornika privatnosti i kreatora politika iz Europske unije, ali i ostatka svijeta, smanjio je vrijeme zadržavanja podataka na određeni period ovisno o vrsti podataka.⁵⁶ Korisnici sada mogu upravljati svojim podacima, pa tako i izbrisati neke podatke kada god žele, neki se pak podatci brišu automatski, a neki se zadržavaju dulje vrijeme ako je to potrebno.⁵⁷ U slučaju da korisnik izbriše podatke, Google se pridržava pravila o brisanju kako bi podatci zaista i bili potpuno uklonjeni s Googleovih poslužitelja ili ih zadržava u anonimnom obliku kako se ne bi mogli povezati s određenim pojedincem.⁵⁸ Na Google računu mogu se uređivati osobni podatci, brisati stavke sa stranice Moja aktivnost (no, možda će se zadržati podatci o tome koliko često korisnik pretražuje, ali ne i što pretražuje), brisati sadržaj poput fotografija ili dokumenata, ukloniti proizvod s Google računa ili potpuno izbrisati Google račun – svi ovi podatci čuvaju se na Google računu sve dok ih korisnik ne odluči ukloniti ili izmijeniti.⁵⁹ Kod nekih podataka ne postoji mogućnost brisanja, ali postoji unaprijed određen rok njihovog zadržavanja, nakon čega se podatci učine anonimnima, a rok zadržavanja određen je na temelju razloga za prikupljanje podataka, npr. podatci o širini i visini preglednika zadržavaju se do devet mjeseci kako bi Google bio siguran da se njihove usluge pravilno prikazuju na raznim vrstama uređaja.⁶⁰ Nadalje, kako bi se podatci o oglašavanju u zapisnicima poslužitelja učinili anonimnima, dio IP adrese uklanja se nakon devet mjeseci, a podatci kolačića nakon 18 mjeseci.⁶¹ Neki se podatci moraju zadržati dulje vrijeme iz poslovnih ili pravnih razloga, a to su: sigurnost, sprječavanje prevare i zloupotrebe, vođenje financijske evidencije, pridržavanje zakonskih ili regulatornih zahtjeva, osiguravanje neprekinutosti Googleovih usluga i izravna komunikacija s Googleom.⁶²

⁵⁵ Ibid.

⁵⁶ Ibid.

⁵⁷ Kako Google zadržava podatke koje prikupljamo. // Google. URL: <https://policies.google.com/technologies/retention?hl=hr> (17. 1. 2021.).

⁵⁸ Ibid.

⁵⁹ Ibid.

⁶⁰ Ibid.

⁶¹ Ibid.

⁶² Ibid.

U poglavljima koja slijede bit će opisano nekoliko slučajeva u kojima su pojedinci doživjeli neugodnosti prilikom pretraživanja njihovog imena na društvenim mrežama ili na Googleovoj tražilici. Internetski sadržaj koji im je prouzročio neugodnosti objavili su ili oni sami na društvenim mrežama ili netko drugi u javno dostupnim izvorima poput digitaliziranih novinskih članaka ili znanstvenih časopisa koji su zbog Googleovog indeksiranja, tj. označivanja, postali rezultat pretraživanja imena dotičnih pojedinaca. Neki su od tih pojedinaca pribjegli tužbama i više ili manje uspješno pokušali ukloniti kontroverzni sadržaj s Interneta. Bit će navedeni primjeri poslovnih ili pravnih razloga zbog kojih je Google odbio određene korisničke zahtjeve za uklanjanjem sadržaja iz Googleovih rezultata pretraživanja, kao i primjeri u kojima je Google prihvatio zahtjeve za uklanjanjem.

4.3.2. Primjeri internetskog „željeznog pamćenja“

Nakon pojave interaktivnog Weba zvanog i Web 2.0 početkom 21. stoljeća, mrežni korisnici nisu više samo zapimali informacije, već ih od tada mogu i proizvoditi i dijeliti s ostalim korisnicima.⁶³ J. Palfry i U. Gasser navode da je otkrivanje vlastitih osobnih informacija putem statusa na Facebooku ili *tweetova* na Twitteru, pisanja blogova, objavljivanja fotografija i označivanja osoba na njima, sklapanja prijateljstava ili praćenja na društvenim mrežama i dijeljenja svoje geografske lokacije postalo duboko usađeno u svakodnevnicu mlade populacije diljem svijeta.⁶⁴ Budući da se navike mladih u mnogim slučajevima ne mijenjaju u znatnijoj mjeri kad oni dosegnu odraslu dob, danas već možemo govoriti o fenomenu svakodnevnog ili barem čestog dijeljenja osobnih informacija na Internetu u čitavom društvu, a ne samo među mladima.⁶⁵ Taj je fenomen imao ozbiljne posljedice za egzistenciju mnogih pojedinaca.

Naime, nemali je broj poslovnih karijera propao, ili barem bio ugrožen, zbog novinskih članaka u tisku ili na webu, reportaža na vijestima, nepodobnih fotografija ili komentara postavljenih na društvenim mrežama i sl. Horvat i Živković navode dva takva slučaja, a Mayer-Schönberger detaljno opisuje prvi od njih, kojeg naziva „paradigmatskim za ne samo čitavu generaciju, već i za društvo općenito“.⁶⁶

⁶³ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 13.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Ibid.

⁶⁶ Ibid.

Taj prvi, paradigmatički slučaj opisuje situaciju u kojoj se našla studentica i mlada majka S. S., koja se 2006. godine, nakon uspješnog rješavanja svih fakultetskih obaveza, radovala svojoj budućoj karijeri učiteljice. Međutim, sveučilište joj je odbilo izdati diplomu zbog fotografije koju je objavila na društvenoj mreži MySpace i dala joj naziv „Pijani gusar“, a koja prikazuje nju odjevenu u gusarski kostim i s čašom u ruci. Sveučilište je svoju odluku objasnio argumentom da objavljivanje fotografija ispijanja alkohola ne priliči ponašanju buduće učiteljice. S. S. je pokušala obrisati fotografiju i tužiti sveučilište, no oba su nauma završila neuspjehom. Fotografija je ostala arhivirana na internetskim pretraživačima i još je i danas, petnaest godina nakon nemilog događaja, dostupna u par *klikova* mišem i nalazi se pri vrhu rezultata pretraživanja svima koji pretražuju pojmove poput „pijani gusar“ i sl., makar im cilj pretraživanja možda i nije bio pronaći informacije o njenom slučaju, već jednostavno naći šaljivu fotografiju gusara pod utjecajem alkohola. Na taj je način „Internet zapamtio ono što je [S. S.] htjela zaboraviti“,⁶⁷ a o njenom se slučaju i danas diskutira u znanstvenim i diplomskim radovima poput ovoga, što još više povećava promet pretraživanja tog događaja na internetskim pretraživačima.

Horvat i Živković navode i slučaj djelatnice Ministarstva kulture koja se na Europskom prvenstvu u nogometu 2012. godine, koje je posjetila kao privatna osoba, slikala djelomično obnažena, a slika je postala dio središnjeg televizijskog dnevnika i brojnih internetskih portala. Iako je ovom slikom prekršen etički kodeks Ministarstva, sankcije nisu bile pogubne, no djelatnica je Ministarstva, kao i S. S., zasigurno ostala obilježena za čitav život, a reportaže o tom događaju i dalje su prisutne na internetskim portalima.⁶⁸

Kao treći primjer može se navesti slučaj A. F.-a,⁶⁹ uglednog kanadskog psihoterapeuta kojeg 2006. godine, u njegovim kasnim šezdesetim godinama života, nisu pustili u SAD preko kanadsko-američke granice. Razlog tome je bilo to što je granični čuvar, nakon pretraživanja A. F.-ovog imena na internetskom pretraživaču, pronašao njegov članak napisan 2001. godine, u kojem A. F. spominje da je konzumirao drogu LSD u 1960-ima. Taj je članak A. F. napisao za tiskano izdanje jednog interdisciplinarnog časopisa i nije ni slutio da će članak nakon nekog vremena biti objavljen i lako i brzo dostupan na Internetu, zbog čega će on nakon više od tri desetljeća od događaja koji je opisao u članku osjetiti posljedice svojeg ponašanja u mladosti. Iako se A. F.-ova posljednja konzumacija droge dogodila davne 1974.

⁶⁷ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 13.

⁶⁸ Horvat, A.; Živković, D. Između javnosti i privatnosti, n. dj., str. 75.

⁶⁹ Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age, n. dj., str. 14.

godine i bila irelevantna za sadašnjost, besprijekorno pamćenje digitalne tehnologije onemogućilo je kolektivni zaborav i nagnalo društvo da u sadašnjosti reagira i kazni A. F.-a za njegove greške iz davne mladosti.

Navedeni su samo neki od slučajeva koji zorno opisuju problematiku prava na zaborav u digitalnom okruženju, a koji su se dogodili dok to pravo još nije bilo proglašeno zakonom. Nakon slične neugodnosti prilikom pretraživanja vlastitog imena na Googleovoj tražilici, jedan je pojedinac uspio sudskim postupkom dovesti do uvođenja prava na zaborav u zakonske regulative Europske unije.

5. Slučaj Costeja – Google protiv Španjolske i proglašenje prava na zaborav

Zakonski propisi koji se tiču prava na zaborav proglašeni su tek nedavno, no to se pravo, kao što je već spomenuto, primjenjuje već stoljećima kako bi se pojedincima o kojima su javno objavljeni zapisi o njihovim prekršajima, pa čak i nekim kaznenim djelima, pružila „druga šansa“ i „novi početak“ time što se nakon proteka određenog vremena ti zapisi učine nedostupnima javnosti.⁷⁰ Dakle, pravo na zaborav potječe iz sudske prakse.

Slučaj koji je 2010. godine uzdrmao javnost poznat je pod nazivom Slučaj Costeja odnosno Google protiv Španjolske. Mario Costeja González je 2010. godine, zajedno sa Španjolskom agencijom za zaštitu podataka (AEPD-om), podnio tužbu protiv španjolske podružnice Googlea. Naime, Španjolska je 1998. godine provodila ovrhu nad nekretninama dužnika državi, a među ovršenima našao se i Costeja, koji je nakon više od desetljeća pretražujući svoje ime na Googleu naišao na novinski članak o toj ovrši, u kojem se spominje on kao ovršeni. Costeja je zamolio Google i AEPD da uklone taj članak s Interneta i iz novina jer je slučaj bio riješen već dugi niz godina i informacije o tome više nisu bile relevantne. Costeja je želio da novine maknu ili izmijene stranice tog članka tako da se njegovi osobni podatci više ne pojavljuju na tom mjestu i da Google ukloni njegove osobne podatke tako da se članak vezan uz ovrhu više ne pojavljuje u rezultatima pretraživanja njegovog imena na Googleovoj tražilici.⁷¹

Španjolski sud uputio je Costejin slučaj Sudu pravde EU-a postavljajući tri ključna pitanja:

- primjenjuje li se Direktiva o zaštiti podataka, tj. Direktiva 95/46/EZ, koja štiti pojedince u vezi obrade osobnih podataka i slobodnog kretanja tih podataka, na pretraživače poput Googlea,
- primjenjuje li se pravo Europske unije (Direktiva 95/46/EZ) na španjolsku podružnicu Googlea s obzirom na to da je Googleov poslužitelj za obradu podataka lociran u Sjedinjenim Američkim Državama,

⁷⁰ Pravo na zaborav: što sve obuhvaća? 5. 2. 2018. // GDPR informer. URL: <https://gdprinformer.com/hr/gdpr-clanci/pravo-na-zaborav-sto-sve-obuhvaca> (6. 12. 2019.).

⁷¹ Factsheet on the „Right to be Forgotten“ ruling. EU, 2014. URL: https://www.inforights.im/media/1186/cl_eu_commission_factsheet_right_to_be-forgotten.pdf (26. 11. 2019.).

- ima li pojedinac pravo zatražiti da se njegovi osobni podatci uklone i učine nedostupnima na internetskim pretraživačima; drugim riječima, imaju li pojedinci pravo na zaborav.⁷²

Google je Costejin zahtjev odbio argumentom temeljenim na Direktivi 95/46/EZ Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka,⁷³ prema kojoj sustavi za *obradu podataka* (autoričino isticanje) moraju poštovati pravo na privatnost fizičkih osoba: Google je tvrdio da on kao internetski pretraživač *ne* obrađuje podatke, a sam je izvor podatke obradio zakonito pa Costeja po Googleovom mišljenju nije imao pravo tražiti brisanje svojih osobnih podataka.⁷⁴

Međutim, Sud pravde EU-a (C-131/12 od 13. svibnja 2014.) odlučio je sljedeće:⁷⁵

- Internetski pretraživači poput Googlea obrađuju i kontroliraju osobne podatke, što bi značilo da je Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka, kao i pravo na zaborav, primjenjiva i na Google.
- Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka primjenjiva je na španjolsku podružnicu Googlea, iako je poslužitelj za obradu podataka bio u SAD-u. Ne-europske tvrtke koje nude usluge europskim klijentima moraju primijeniti europska pravila. Pravila EU-a primjenjuju se čak i ako je fizički poslužitelj tvrtke koja obrađuje podatke smješten van Europe ako internetski pretraživač ima podružnicu u državi članici EU-a.
- Podatci koji se pokazu netočnima, neprimjerenima, suvišnima i irelevantnima s obzirom na svoju svrhu i vrijeme koje je proteklo od njihovog objavljivanja mogu postati nezakoniti, iako su prvotno zakonito obrađeni, i smiju se pod određenim okolnostima obrisati na zahtjev osobe na koju se podatci odnose. U slučaju Costeja osobno pravo na zaštitu podataka nije moglo biti određeno samo ekonomskim interesom internetskog pretraživača. Sud je odlučio da pravo na zaborav nije apsolutno

⁷² Ibid.

⁷³ Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka. // *Službeni list Europske unije*, 13, 7(23. 11. 1995.), str. 88. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=EN> (6. 12. 2019.).

⁷⁴ Pravo na zaborav: što sve obuhvaća?, n. dj.

⁷⁵ Factsheet on the „Right to be Forgotten“ ruling, n. dj.

i da se uvijek mora usklađivati s ostalim osnovnim ljudskim pravima, poput slobode izražavanja i slobode tiska. Dakle, svaki slučaj mora uzeti u obzir specifične okolnosti privatnog života pojedinca nasuprot javnom interesu za pristup konkretnom osobnom podatku tog pojedinca, pri čemu je važan čimbenik uloga samog pojedinca u javnom životu.

6. Zahtjev prema Googleu za uklanjanje rezultata pretraživanja

Dakle, Sud pravde Europske unije ustvrdio je da osobe mogu zatražiti od internetskih pretraživača uklanjanje određenih rezultata pretrage koji uključuju njihova imena onda kada pravo na privatnost tih ljudi nadmašuje interes javnosti, pravo na slobodu izražavanja i pristupa informacijama i slobodu tiska.

Za podnošenje zahtjeva za uklanjanje rezultata pretraživanja s Googlea, ispitanik može ispuniti internetski Obrazac zahtjeva za uklanjanje osobnih podataka, koji uklanja rezultate pretraživanja osobnih podataka u skladu sa zakonima o zaštiti privatnosti u EU-u.⁷⁶

Kada osoba podnese zahtjev za uklanjanje osobnih podataka, Google će procijeniti prava pojedinca na privatnost u odnosu na interes javnosti da dobije informaciju i pravo na njenu distribuciju. Prilikom razmatranja zahtjeva, Google će provjeriti uključuju li rezultati pretrage zastarjele informacije o osobi, kao i postoji li javni interes za informacijama. Na primjer, Google može odbiti ukloniti određene informacije o financijskim prijevarama, zloupotrebi dužnosti, nesavjesnom radu, kaznenim presudama ili javnom ponašanju državnih službenika, a takve slučajeve najčešće i odbija.⁷⁷

Potrebno je priložiti digitalnu kopiju nekog osobnog identifikacijskog dokumenta sa slikom pomoću kojeg će se utvrditi identitet. U suprotnom, zahtjev neće biti obrađen. Moguće je predati zahtjev i u tuđe ime. U slučaju da pojedinac zahtjev šalje u tuđe ime, također treba pružiti identifikacijsku ispravu za tu osobu, uz navođenje svog odnosa s tom osobom (npr. „roditelj“ ili „odvjetnik“), a Google može tražiti dokumentaciju koja potvrđuje da je pojedinac ovlašten zastupati osobu u čije ime podnaša zahtjev za uklanjanjem osobnih podataka.⁷⁸

⁷⁶ Uklanjanje rezultata u skladu sa zakonima o zaštiti privatnosti u EU-u. Obrazac zahtjeva za uklanjanje osobnih podataka. // Google. URL: https://www.google.com/webmasters/tools/legal-removal-request?complaint_type=rtbf&visit_id=637113028436843133-743553434&rd=1&pli=1 (26. 11. 2019.).

⁷⁷ Ibid.

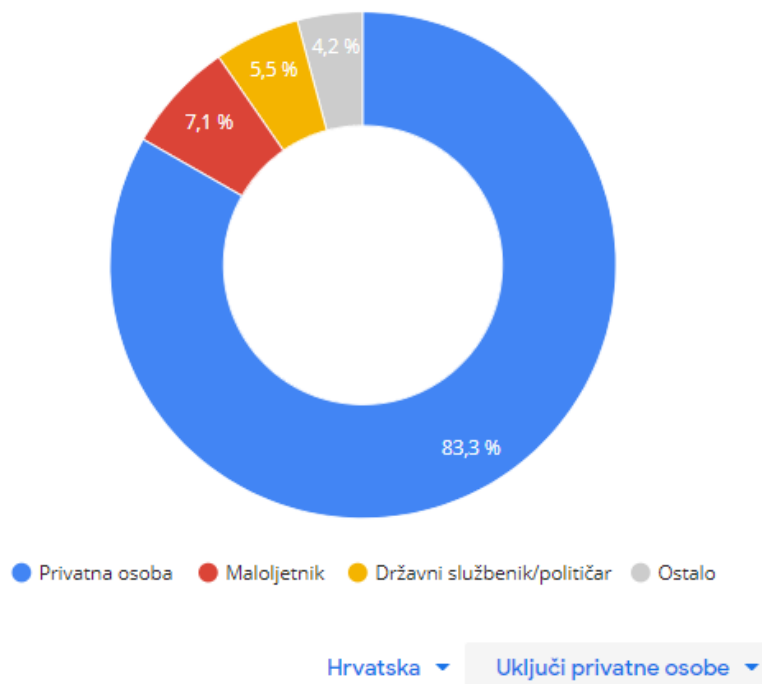
⁷⁸ Ibid.

Requesting entity	Requested URLs	Breakdown	Delisting rate
Private individual	858,852	84.5%	44.7%
Minor	55,140	5.4%	78.0%
Non-governmental public figure	41,213	4.1%	35.5%
Government official or politician	33,937	3.3%	11.7%
Corporate entity	22,739	2.2%	0.0%
Deceased person	4,402	0.4%	27.2%

Tablica 1. Podjela svih URL-ova za koje je zatraženo uklanjanje iz rezultata pretraživanja nakon siječnja 2016. godine po kategorijama podnositelja zahtjeva.⁷⁹

Tablica 1 prikazuje identifikacijske kategorije podnositelja zahtjeva poredane po broju/postotku zahtjeva za uklanjanjem URL-ova. Najviše zahtjeva uputile su privatne osobe, a uklonjeno je 44,7% URL-ova za koje su zatražile uklanjanje. Zatim slijedi kategorija maloljetnika, a visoki postotak – čak 78% – uklonjenih URL-ova ne iznenađuje s obzirom na to o kojoj se kategoriji radi. Potom slijedi kategorija javnih osoba iz nevladinog sektora (npr. međunarodno poznate ličnosti ili zvijezde, glumci, akademici itd.), za koje je uklonjeno 35,5% URL-ova koje su zatražili, zatim državni/vladini službenici i političari, za koje je uklonjeno 11,7% URL-ova, pa korporativna tijela/poslovni subjekti, kojima nije odobren niti jedan zahtjev, a najmanje zahtjeva upućeno je u ime pokojnika, gdje je odobreno 27,2% zahtjeva. Grafikon 1 prikazuje kategorije podnositelja zahtjeva u Republici Hrvatskoj u razdoblju od siječnja 2016. godine, a podatci se podudaraju s onima iz Tablice 1. Najviše zahtjeva, 83,3%, uputile su privatne osobe, zatim slijede maloljetnici sa 7,1%, a na trećem su mjestu državni službenici/političari s 5,5%.

⁷⁹ Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten. // Transparency Report Pomoć. URL: <https://drive.google.com/file/d/1H4MKNwf5MgezG7OnJRnl3ym3gIT3HUK/view> (24. 1. 2021.). Str. 7.



Grafikon 1. Kategorije podnositelja zahtjeva u Republici Hrvatskoj.⁸⁰

Što se tiče osobnih podataka koje pojedinac želi ukloniti i njihove web-lokacije, pojedinac mora u Obrascu priložiti URL-ove za sadržaj s osobnim podacima za koje želi da se uklone. Za svaki od URL-ova pojedinac mora objasniti povezanost URL-ova i osobe u čije se ime šalje zahtjev i razlog zašto želi da se URL-ovi uklone. Također se mora navesti i ime ili više imena (npr. djevojačko i vjenčano) koja, kad se upotrebljavaju kao upit za pretraživanje, daju rezultate pretraživanja za koje postoji potreba za uklanjanjem.⁸¹ Google iz rezultata pretraživanja uklanja samo stranice za upite koji se odnose na ime osobe.⁸² To znači da bi članak koji govori o putovanju Johna Smitha u Pariz bio uklonjen iz rezultata pretraživanja za upite u obliku njegovog imena [john smith], ali ne i iz rezultata pretraživanja za upite poput [put u pariz], [putovanje u pariz].⁸³

Pojedinci locirani u zemlji članici Europske unije, kao i Islandu, Lihtenštajnu, Norveškoj i Švicarskoj, mogu podnijeti zahtjev za uklanjanje osobnih podataka iz rezultata

⁸⁰ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a. // Google Transparentnost. URL: <https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=hr> (30. 1. 2021.).

⁸¹ Uklanjanje rezultata u skladu sa zakonima o zaštiti privatnosti u EU-u. Obrazac zahtjeva za uklanjanje osobnih podataka., n. dj.

⁸² Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a, n. dj.

⁸³ Česta pitanja o europskim zahtjevima za uklanjanje pretraživanja radi zaštite privatnosti. // Transparency Report Pomoć. URL: <https://support.google.com/transparencyreport/answer/7347822#requester&zippy=%2Cwho-may-request-a-removal%2Cwho-does-googles-process-work%2Cwho-makes-decisions-about-requests-to-delist-content> (23. 1. 2021.)

pretraživanja.⁸⁴ Ako u Obrascu zahtjeva za uklanjanje osobnih podataka pojedinac kao zemlju porijekla odabere zemlju članicu EU-a, zahtjev se odnosi na sve zemlje članice EU-a. Ako Google prihvati zahtjev za uklanjanjem, sporne stranice bit će uklonjene iz rezultata pretraživanja, ali samo s Google pretraživača europskih domena (google.fr, google.de, google.es, itd.), a pomoću geolokacijskih signala Google ograničava pristup URL-u državi iz koje podnositelj zahtjeva šalje zahtjev.⁸⁵ Drugim riječima, ako je podnositelj zahtjeva za uklanjanjem određenog URL-a iz rezultata pretraživanja Ivan Horvat iz Hrvatske, a zahtjev je odobren, korisnici u Hrvatskoj neće moći vidjeti taj URL kao rezultat pretraživanja njegovog imena ako koriste bilo koju Googleovu domenu, pa i google.com. No, korisnici izvan Hrvatske moći će vidjeti URL u rezultatima pretraživanja kad pretraže ime Ivana Horvata na bilo kojoj neeuropskoj domeni Google pretraživanja.⁸⁶ Iz toga je razloga, primjerice, pravo na zaborav goruća tema u SAD-u, gdje ono nije dio zakonodavstva.

6.1. Transparentnost na Googleu (engl. Google Transparency Report)

Google nudi uslugu Transparentnost na Googleu, koja sadrži „podatke koji pojašnjavaju kako pravila i postupci vlasti i korporacija utječu na privatnost, sigurnost i pristup informacijama“.⁸⁷ Na toj stranici, pod odjeljkom „Uklanjanje sadržaja“ nalaze se izvješća o uklanjanju sadržaja iz rezultata pretraživanja zbog kršenja autorskih prava, o zahtjevima vlasti za uklanjanje sadržaja, o zahtjevima za uklanjanje sadržaja iz rezultata pretraživanja u skladu s europskim zakonima o zaštiti privatnosti, o provedbi smjernica YouTube zajednice te o uklanjanju prema zakonu o poboljšanju provedbe zakona na društvenim mrežama. U nastavku se поближе prikazuju zahtjevi za uklanjanje iz rezultata pretraživanja u skladu sa zakonima o zaštiti privatnosti EU-a.

⁸⁴ Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten, str. 2. // Transparency Report Pomoć. URL: <https://drive.google.com/file/d/1H4MKNwf5MgeztG7OnJRnl3ym3gIT3HUK/view> (24. 1. 2021.).

⁸⁵ Uklanjanje rezultata u skladu sa zakonima o zaštiti privatnosti u EU-u, n. dj.

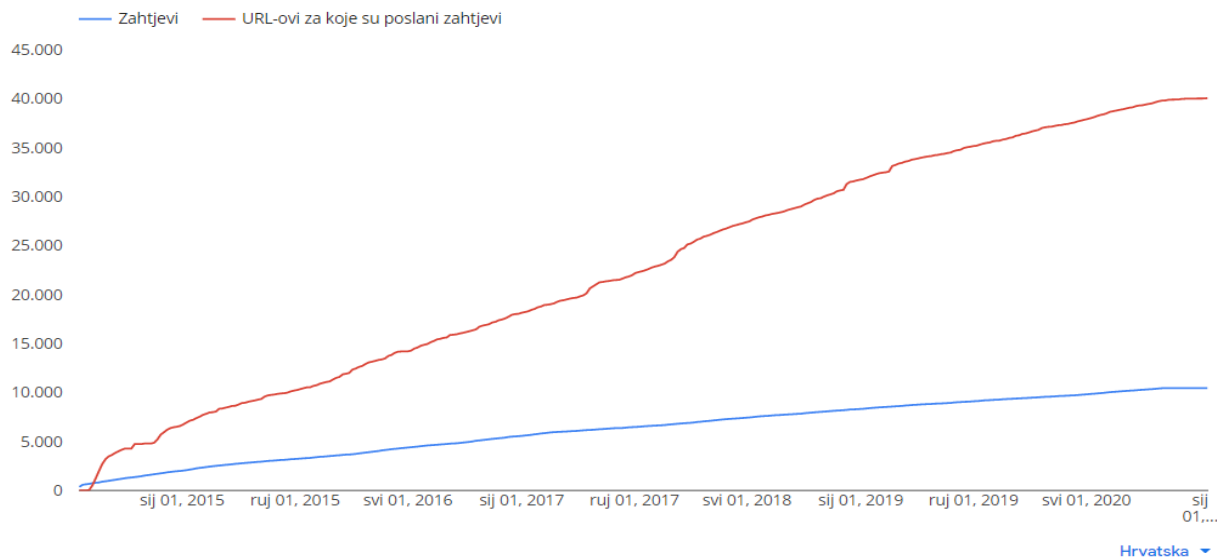
⁸⁶ Česta pitanja o europskim zahtjevima za uklanjanje pretraživanja radi zaštite privatnosti, n. dj.

⁸⁷ Transparentnost na Googleu. URL: <https://transparencyreport.google.com/?hl=hr> (10. 12. 2019.).

6.1.1. Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a

Od 29. svibnja 2014. do siječnja 2021. godine Google je zaprimio ukupno 1.002.695 zahtjeva za uklanjanje sadržaja iz rezultata pretraživanja, pri čemu je zatraženo uklanjanje 3.931.560 URL-ova.⁸⁸ Grafikon 2 prikazuje da je iz Republike Hrvatske od 2015. do siječnja 2021. godine poslano 10.464 zahtjeva u kojima je zatraženo uklanjanje 40.094 URL-a.

Zahtjevi primljeni tijekom vremena



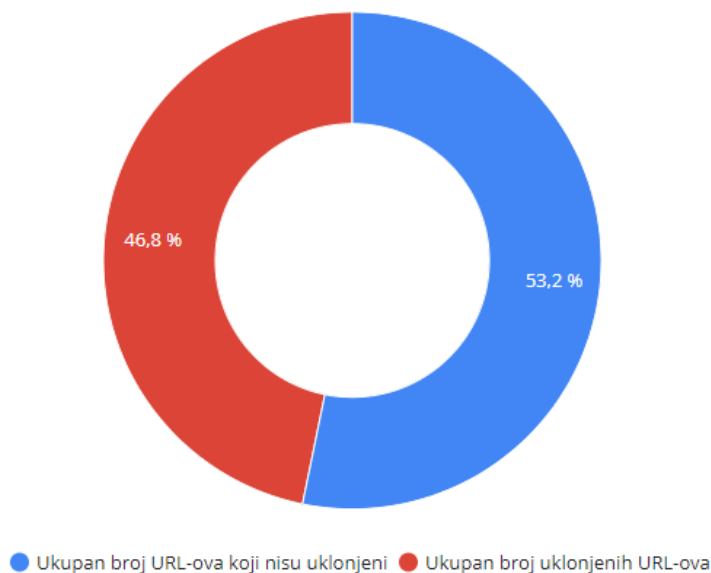
Grafikon 2. Zahtjevi iz Republike Hrvatske primljeni od siječnja 2015. do siječnja 2021.⁸⁹

Grafikon 3 prikazuje kako od svih dosad obrađenih zahtjeva u razdoblju od 28. svibnja 2014. do 30. siječnja 2021. godine 53,2% URL-ova nije uklonjeno, dok je 46,8% uklonjeno.⁹⁰

⁸⁸ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a, n. dj.

⁸⁹ Ibid.

⁹⁰ Ibid.



Grafikon 3. URL-ovi koji su zatraženi i uklonjeni.⁹¹

Bertram i dr. proveli su retrospektivno istraživanje 2,4 milijuna URL-ova za koje je zatraženo uklanjanje iz rezultata pretraživanja na Googleu od uvođenja prava na zaborav u svibnju 2014. godine pa sve do 2017. godine, što je povećalo transparentnost glede prava na zaborav i važnosti ravnoteže između prava na privatnost i javnog interesa.⁹² Istraživanje je pokazalo da se 33% URL-ova za koje je zatraženo uklanjanje iz rezultata pretraživanja odnosilo na društvene mreže i usluge direktorija koji su sadržavali osobne podatke podnositelja zahtjeva, 20% URL-ova odnosilo se na vijesti i vladine medije/mrežne stranice sa sadržajem koji je upućivao na pravnu prošlost podnositelja zahtjeva.⁹³ Također, regionalni stavovi o privatnosti, lokalni zakoni i medijske norme snažno su utjecali na primjenu prava na zaborav u određenim zemljama: Francuska, Njemačka i Ujedinjeno Kraljevstvo uputili su čak 51% zahtjeva za uklanjanjem; Francuska i Njemačka ponajviše za uklanjanjem u kategoriji društvenih mreža i direktorija, a UK i Italija u kategoriji vijesti, vjerojatno zbog toga što su mediji u UK-u i Italiji skloniji otkrivanju identiteta pri izvještavanju o zločinima.⁹⁴ Samo 1000 podnositelja zahtjeva zatražilo je uklanjanje čak 15% od ukupnog broja URL-ova za

⁹¹ Ibid.

⁹² Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten, n. dj., str. 1.

⁹³ Ibid.

⁹⁴ Ibid, str. 1-2.

koje je zatraženo uklanjanje, a velik broj čestih podnositelja činile su pravne tvrtke i tvrtke koje nude usluge upravljanja ugledom.⁹⁵ Čak 85% svih URL-ova za koje je zatraženo uklanjanje zatražile su fizičke osobe.⁹⁶

Content on page	Directory	Social	News	Gov't	Misc
Crime	2.1%	2.5%	22.8%	8.9%	7.0%
Personal information	20.1%	3.7%	1.9%	2.5%	4.5%
Political	0.5%	1.1%	7.1%	5.0%	3.7%
Professional information	35.6%	6.7%	18.2%	48.6%	24.7%
Professional wrongdoing	1.4%	1.6%	20.3%	4.2%	5.9%
Self authored	3.3%	34.6%	4.9%	1.3%	9.0%
Sensitive personal information	0.9%	0.9%	1.6%	1.0%	3.9%
Name not found	13.8%	24.9%	9.0%	6.3%	18.1%
Miscellaneous	22.4%	24.1%	14.1%	22.2%	23.3%

Tablica 2. Vrste osobnih informacija raspoređenih u kategorije web-lokacija na kojima se informacije nalaze, a za koje je traženo uklanjanje iz rezultata pretraživanja.⁹⁷

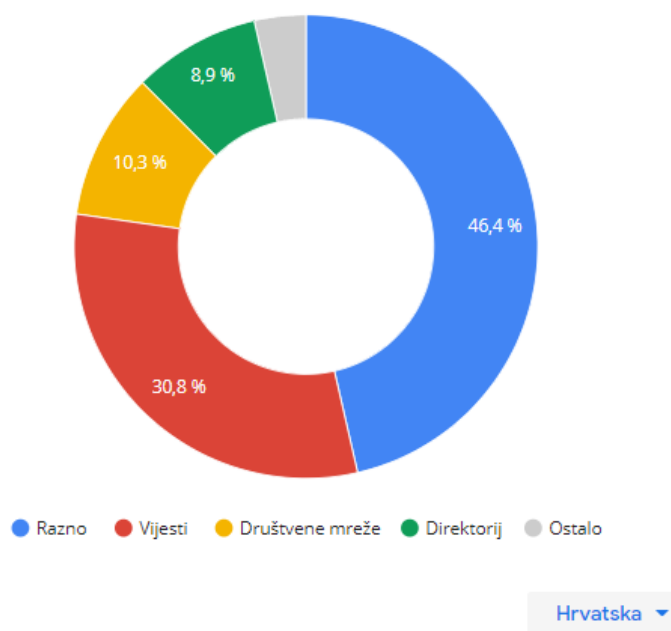
Vertikalna podjela u Tablici 2 prikazuje ručno dodijeljene nazive za različite kategorije web-lokacija za koje se traži uklanjanje iz rezultata pretraživanja: direktorij (web-lokacija koja okuplja informacije poput adresa i telefonskih brojeva u obliku imenika ili adresara), društvene mreže (profili, fotografije, komentari i sav sadržaj na internetskim digitalnim forumima i društvenim mrežama poput Facebooka), vijesti (nevladini mediji ili tabloidi) i vladini mediji (zakonski ili poslovni zapisi regionalne vlade ili službeni vladini mediji). Ako web-lokacija ne pripada nijednoj od navedenih kategorija, vodi se pod kategoriju razno. Grafikon 4 prikazuje da je u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 21. siječnja 2016. do 30. siječnja 2021. godine najčešće zatraženo uklanjanje sadržaja iz kategorije razno, zatim iz kategorije vijesti pa društvenih mreža i, naposljetku, direktorija. Ovaj podatak ne iznenađuje iz razloga što hrvatski mediji, slično onima u UK-u i Italiji, u vijestima često otkrivaju identitet subjekata.

⁹⁵ Ibid, str. 2.

⁹⁶ Ibid.

⁹⁷ Ibid, str. 13.

Početak 📅 21. 01. 2016. Kraj 📅 30. 01. 2021.



Grafikon 4. Kategorije web-lokacija na kojima se nalazi sadržaj čije je uklanjanje zatraženo na području Republike Hrvatske.⁹⁸

Horizontalna podjela u Tablici 2 prikazuje podjelu privatnih informacija na sljedeće kategorije: osobni podatci (osobna adresa, prebivalište, kontakt, slike, video sadržaj), osjetljivi osobni podatci (zdravstveni status, seksualna orijentacija, vjera, etnička pripadnost ili politička opredijeljenost), profesionalni podatci (poslovna adresa, kontakt, neutralne priče o poslovnoj aktivnosti), profesionalni prijestupi (optužbe za zločin, oslobađajuće presude i oslobađanja od optužbe vezane za profesionalni život), zločini (optužbe za zločin, oslobađajuće presude i oslobađanja od optužbe), politika (kritike na političku i vladinu aktivnost podnositelja zahtjeva), sadržaj koji je stvorio sam podnositelj i ime nije pronađeno (imena nema u sadržaju stranice, iako se možda nalazi u parametrima stranice). Ako informacije ne pripadaju ni u jednu od navedenih kategorija, vode se pod kategoriju razno.⁹⁹

Iz Tablice 2 može se očitati da su se zahtjevi za uklanjanjem stranica iz rezultata pretraživanja u kategoriji direktorija najviše odnosili na profesionalne i osobne podatke i podatke u kategoriji razno; u kategoriji društvenih mreža zahtjevi su se najviše odnosili na sadržaj koji je podnositelj sam stvorio; u kategoriji vijesti zahtjevi su se najviše odnosili na

⁹⁸ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a, n. dj.

⁹⁹ Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten, n. dj., str. 5.

zločine, profesionalne prijestupe i podatke; u kategoriji vladinih medija najviše se zahtjeva odnosilo na profesionalne podatke; a u kategoriji razno najviše se zahtjeva odnosilo na profesionalne podatke.

Nakon što pojedinac putem web-obrasca preda Googleu zahtjev za uklanjanje sadržaja iz rezultata pretraživanja, Googleov tim stručnjaka baziran u Dublinu sve zahtjeve provjerava pojedinačno i ručno.¹⁰⁰ Proces evaluacije sastoji se od nekoliko koraka provjere:

- utvrđivanje sadrži li zahtjev sve potrebne informacije (ako ne, Google traži dodatne informacije od podnositelja zahtjeva),¹⁰¹
- utvrđivanje je li podnositelj zahtjeva prebivalištem ili državljanstvom povezan s nekom europskom državom,¹⁰²
- utvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva (npr. kod javnih ličnosti interes javnosti za zadržavanjem sadržaja na Internetu veći je nego kod privatnih osoba),¹⁰³
- utvrđivanje pojavljuju li se stranice spomenute u zahtjevu u rezultatima pretraživanja imena podnositelja zahtjeva i spominje li se ime podnositelja zahtjeva na stranicama za koje se zahtijeva uklanjanje,¹⁰⁴
- utvrđivanje prirode sadržaja za koje se traži uklanjanje – je li sadržaj osjetljiv, privatn, suvišan, irelevantan odnosno nije više relevantan, neprikladan i je li od javnog interesa (npr. sadržaj o nasilnim zločinima od velikog je javnog interesa za opću populaciju, a sadržaj o nekom poduzeću od velikog je javnog interesa za potencijalne kupce i klijente) te u kojoj je mjeri podnositelj zahtjeva pristao na objavljivanje sadržaja,¹⁰⁵
- utvrđivanje izvora informacija (npr. vijesti, blog, forum, vladina mrežna stranica – u posljednjem je slučaju vlada vjerojatno odlučila informirati društvo o određenom sadržaju od velikog javnog interesa, što može uvelike utjecati na Googleovo odbijanje zahtjeva).¹⁰⁶

¹⁰⁰ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a, n. dj.

¹⁰¹ Česta pitanja o europskim zahtjevima za uklanjanje pretraživanja radi zaštite privatnosti, n. dj.

¹⁰² Ibid.

¹⁰³ Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten, n. dj., str. 2.

¹⁰⁴ Česta pitanja o europskim zahtjevima za uklanjanje pretraživanja radi zaštite privatnosti, n. dj.

¹⁰⁵ Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten, n. dj., str. 2-3.

¹⁰⁶ Ibid, str. 3.

Od 1. siječnja 2017. godine, Googleovom timu stručnjaka treba prosječno četiri dana da donesu odluku o zahtjevu za uklanjanjem.¹⁰⁷ Nakon donošenja odluke, pojedinac prima e-mail s obavijesti o odluci i kratkim objašnjenjem u slučaju odbijanja zahtjeva.¹⁰⁸

Google zahtjev odobrava ako je sadržaj „neprikladan, nije (više) relevantan, pretjeran ili suvišan, uzimajući u obzir čimbenike javnog interesa, što uključuje ulogu te osobe u javnom životu“.¹⁰⁹ Neki od tipičnih scenarija u kojima Google odobrava uklanjanje stranice iz rezultata pretraživanja uključuju:

- jasno izostajanje javnog interesa, npr. na web-lokacijama koje prikupljaju informacije sa stranica koje sadržavaju osobni kontakt ili adresu, slučajevi gdje se ime podnositelja zahtjeva više ne pojavljuje na stranici i stranice koje više ne postoje (greška 404),
- osjetljive podatke koji se nalaze na stranicama koje se odnose isključivo na zdravstvene podatke, podatke o seksualnoj orijentaciji, rasnoj i etničkoj pripadnosti, religiji, političkoj opredijeljenosti i sindikalnom statusu,
- sadržaj koji se odnosi na maloljetnike ili na blaža kaznena djela koja su se dogodila dok je podnositelj zahtjeva bio maloljetan,
- brisane kazne/oslobođenja od odgovornosti/oslobađajuće presude za kaznena djela u skladu s lokalnim zakonima o rehabilitaciji počinitelja, starosti sadržaja i naravi kaznenog djela: kazne koje su izbrisane, sudski dokazano lažne optužbe ili kaznene prijave od kojih je podnositelj zahtjeva oslobođen.¹¹⁰

S druge strane, Google navodi nekoliko najčešćih razloga odbijanja zahtjeva za uklanjanjem URL-ova, a to su:

- tehnički razlozi poput neispravnog ili nepotpunog URL-a ili stranica za upit koji se ne podudara s imenom podnositelja zahtjeva ili imenom osobe za koju tvrde da se predstavljaju,
- postojanje alternativnih rješenja za uklanjanje stranice iz rezultata pretraživanja, npr. mogućnost blokiranja prikazivanja sadržaja u rezultatima pretraživanja na samoj web-lokaciji,

¹⁰⁷ Ibid, str. 7.

¹⁰⁸ Ibid.

¹⁰⁹ Ibid.

¹¹⁰ Česta pitanja o europskim zahtjevima za uklanjanje pretraživanja radi zaštite privatnosti, n. dj.

- dvostruki URL od iste osobe: podnositelj zahtjeva poslao je više zahtjeva za uklanjanje iste stranice za isto ime,
- stranica nudi sadržaj od velikog javnog interesa, npr. onaj koji se odnosi na profesionalni život, prošla kaznena djela, političku službu, položaj u javnom životu. U odluci je li sadržaj od velikog javnog interesa veliku ulogu ima i to je li sadržaj po svojoj naravi vlastito autorsko djelo, službeni dokument ili novinarski rad.¹¹¹

Q3 2015: Common material factors involved in a decision not to delist a page		
(1 July 2015 – 1 October 2015)		
Reason*	Number of URLs not delisted (Q3)	Percentage/URLs refused
Relevant to profession	19326	24.84%
Duplicate URL by same individual	10461	13.45%
Self-authored content	7921	10.18%
Other	4295	5.52%
Same name, different person in page content	3230	4.15%
Journalistic/high quality content	3051	3.92%
Political speech	2864	3.68%
Pertains to corporate entity	2458	3.16%
Government documents/public records	2259	2.90%
Past crimes	1683	2.16%
Public figure	1314	1.69%
Non-European country	1268	1.63%
URL not in search index	99	0.13%
SUBTOTAL	60229	77.41%
Insufficient information**	17566	22.58%
TOTAL	77795	99.99%

Tablica 3. Uobičajeni razlozi koji utječu na odbijanje zahtjeva za uklanjanjem URL-ova iz rezultata pretraživanja.¹¹²

Tablica 3 navodi razloge odbijanja zahtjeva za uklanjanjem URL-ova iz rezultata pretraživanja za razdoblje od 1. srpnja do 1. listopada 2015. godine te broj i postotak odbijenih stranica za svaki od razloga. Najčešći razlozi bili su to što je sadržaj bio relevantan

¹¹¹ Ibid.

¹¹² Google EU privacy data. // Transparency Report Pomoć. URL: https://storage.googleapis.com/transparencyreport/faqs/eu-privacy/Google_EU_privacy_data_nov2015.pdf (24. 1. 2021.).

za profesiju podnositelja zahtjeva, pruženo je nedovoljno informacija, dvostruki URL od istog podnositelja zahtjeva i to što je podnositelj sam stvorio sadržaj.

Croatia		
Reason	# of URLs denied	Percentage
Insufficient information*	184	29.49%
Relevant to Profession	111	17.79%
Duplicate URL by same individual	53	8.49%
Self-authored content	45	7.21%
Government documents/public records	37	5.93%
Other	36	5.77%
Pertains to corporate entity	35	5.61%
Non-European country	29	4.65%
Journalistic/high quality content	29	4.65%
Same name, different person in page content	25	4.01%
Public figure	21	3.37%
Political speech	14	2.24%
Past crimes	5	0.80%

Tablica 4. Razlozi koji su utjecali na odbijanje zahtjeva za uklanjanjem URL-ova iz rezultata pretraživanja u Republici Hrvatskoj.¹¹³

Tablica 4 prikazuje najčešće razloge za odbijanje zahtjeva za uklanjanjem stranice iz rezultata pretraživanja u Republici Hrvatskoj za isto razdoblje (od 1. srpnja do 1. listopada 2015.), a najčešći razlozi podudaraju se s podacima iz Tablice 3.

Slijede tri primjera Googleovog udovoljavanja zahtjevima za uklanjanje rezultata pretraživanja,¹¹⁴ a zatim tri primjera gdje Google nije udovoljio zahtjevima:¹¹⁵

¹¹³ Google EU privacy data, n. dj.

¹¹⁴ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a, n.dj.

¹¹⁵ Ibid.

Bugarska

Zahtjev

Od jedne smo osobe primili zahtjev za uklanjanje dva članka vijesti s Google pretraživanja koji sadrže optužbe protiv te osobe zbog seksualnog zlostavljanja vlastitog djeteta.

Ishod

Uklonili smo 2 URL-a jer je osoba pružila dokaz da je u sudskom postupku bila oslobođena optužbe.

Slika 1. URL-ovi uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.¹¹⁶

Francuska

Zahtjev

Od francuskog tijela za zaštitu podataka primili smo zahtjev u ime jedne osobe za uklanjanje jednog URL-a s Google pretraživanja koji izvješćuje o bijegu te osobe iz psihijatrijske bolnice u kojoj je bio liječen od shizofrenije. Na URL-u je također spomenuto kako je ta osoba proglašena krivom za ubojstvo 2001. godine, ali ne i kazneno odgovornom.

Ishod

Uklonili smo URL zbog osjetljivih podataka o duševnom zdravlju te osobe.

Slika 2. URL-ovi uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.¹¹⁷

Njemačka

Zahtjev

Od bivšeg člana jedne njemačke desničarske stranke aktivnog na gradskoj razini primili smo zahtjev da s Google pretraživanja uklonimo 17 URL-ova nakon što je napustio stranku prije nekoliko godina.

Ishod

Uklonili smo URL-ove jer se osoba više ne bavi politikom i nema naznaka da se time bavila dugi niz godina.

Slika 3. URL-ovi uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.¹¹⁸

¹¹⁶ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a. // Google Transparentnost. URL: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=hr&privacy_requests=country::year::decision:delisted&lu=privacy_requests (31. 01. 2021.).

¹¹⁷ Ibid.

¹¹⁸ Ibid.

Italija

Zahtjev

Od talijanskog tijela za zaštitu podataka primili smo zahtjev za uklanjanje 7 URL-ova iz 2014. i 2015. na kojima je navedeno kako je bivša tvrtka jedne osobe bila optužena za neisplatu plaća zaposlenicima i kako je protiv nje pokrenut stečajni postupak.

Ishod

Nismo uklonili 7 spornih URL-ova jer je ta osoba osnovala novu tvrtku u istom sektoru i informacije su i dalje relevantne za njezin profesionalni život.

Slika 4. URL-ovi koji nisu uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.¹¹⁹

Belgija

Zahtjev

Od bivšeg člana gradskog vijeća koji je predstavljao političku stranku Vlaams Blok primili smo zahtjev za uklanjanje 8 URL-ova s Google pretraživanja. Sadržaj na tim stranicama obuhvaćao je informacije o suđenju i osuđujućoj presudi podnosiocu zahtjeva po jednoj točki za ubojstvo i dvije točke za pokušaj ubojstva.

Ishod

Nismo uklonili nijedan URL s obzirom na prethodnu političku ulogu podnosioca zahtjeva i težinu kaznenih djela.

Slika 5. URL-ovi koji nisu uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.¹²⁰

Španjolska

Zahtjev

Od španjolskog tijela za zaštitu podataka primili smo nalog u ime jedne osobe da uklonimo četiri URL-a s Bloggera na kojima se podnositelj zahtjeva optužuje da je član društva koje navodno vodi globalnu piramidalnu prijevaru i da se upušta u kaznena djela.

Ishod

Uklonili smo URL-ove u skladu s nalogom tijela za zaštitu podataka. Odlučili smo se žaliti na tu odluku jer smo smatrali da je dostupnost osporenih informacija koje se odnose na kazneno djelo u javnom interesu, da nema dokaza o navodnoj netočnosti, da se sadržaj odnosi na profesionalni život podnosioca zahtjeva i da bi informacije mogle biti relevantne za buduće klijente ili davatelje usluga. Sud se složio s našim argumentima i ponovo smo aktivirali četiri URL-a.

Slika 6. URL-ovi koji nisu uklonjeni iz rezultata pretraživanja na Googleu.¹²¹

¹¹⁹ Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a. // Google Transparentnost. URL.: https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=hr&privacy_requests=country::year::decision:not%20delisted&lu=privacy_requests (10. 12. 2019.).

¹²⁰ Ibid.

¹²¹ Ibid.

8. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“) u GDPR-u

Pravo na zaborav se u Općoj uredbi o zaštiti podataka (GDPR-u) Europske komisije još naziva i pravom na brisanje. Sukladno članku 17 GDPR-a, ispitanik ima pravo od voditelja obrade tražiti brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja te voditelj obrade ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- osobni podatci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili obrađeni,
- ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji i ako ne postoji druga pravna osnova za obradu,
- ispitanik uloži prigovor na obradu, pri čemu ne postoje legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika, ili ispitanik uloži prigovor na obradu za potrebe izravnog marketinga, pri čemu ispitanik u svakom trenutku ima pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega za potrebe takvog marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom,
- osobni podatci nezakonito su obrađeni,
- osobni podatci moraju se brisati radi poštovanja pravne obveze iz prava Unije ili prava države članice kojem podliježe voditelj obrade,
- osobni podatci prikupljeni su u pogledu nuđenja usluga informacijskog društva izravno djetetu.¹²²

Što se tiče obrade osobnih podataka djeteta, ona je zakonita ako dijete ima najmanje 16 godina; ako je dijete ispod dobne granice od 16 godina, takva je obrada zakonita samo ako i u mjeri u kojoj je privolu dao ili odobrio nositelj roditeljske odgovornosti nad djetetom. Države članice mogu u te svrhe zakonom predvidjeti nižu dobnu granicu, pod uvjetom da takva niža dobna granica nije niža od 13 godina. Voditelj obrade mora uložiti razumne napore u provjeru je li privolu u takvim slučajevima dao ili odobrio nositelj roditeljske odgovornosti nad djetetom, uzimajući u obzir dostupnu tehnologiju.¹²³

¹²² Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“). // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-17> (7. 12. 2019.).

¹²³ Članak 8.. Uvjeti koji se primjenjuju na privolu djeteta u odnosu na usluge informacijskog društva. // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-8#recital-38> (6. 12. 2019.).

Naime, pravo na brisanje, odnosno pravo na zaborav, osobito se uzima u obzir ako je ispitanik dao svoju privolu za obradu osobnih podataka dok je bio dijete i nije bio u potpunosti svjestan rizika obrade, a kasnije želi ukloniti takve osobne podatke, osobito na Internetu. Ispitanik bi trebao biti u mogućnosti ostvariti to pravo neovisno o činjenici da više nije dijete.¹²⁴ Djeca zaslužuju posebnu zaštitu u pogledu svojih osobnih podataka budući da mogu biti manje svjesna rizika, posljedica, zaštitnih mjera i svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka. Pravo na posebnu zaštitu posebno se odnosi na upotrebu osobnih podataka djece u svrhu marketinga ili stvaranja osobnih ili korisničkih profila te na prikupljanje osobnih podataka o djeci prilikom upotrebe usluga koje se izravno nude djetetu. Privola nositelja roditeljske odgovornosti ne bi trebala biti nužna u kontekstu preventivnih usluga ili usluga savjetovanja koje su ponuđene izravno djetetu.¹²⁵

Kako bi se ojačao utjecaj prava na zaborav u internetskom okruženju, pravo na brisanje također bi trebalo vrijediti i za voditelje obrade koji osobne podatke obrađuju, a ne samo na one voditelje koji ih objavljuju. Naime, voditelj obrade koji je objavio osobne podatke trebao bi biti obvezan obavijestiti voditelje obrade koji takve osobne podatke obrađuju da obrišu sve poveznice s tim osobnim podacima ili kopijama ili replikama tih osobnih podataka. Pritom bi voditelj obrade trebao poduzeti razumne mjere, uzimajući u obzir dostupnu tehnologiju i sredstva dostupna voditelju obrade, uključujući tehničke mjere da obavijesti voditelje obrade koji obrađuju osobne podatke o zahtjevu ispitanika.¹²⁶

S druge strane, pravo na zaborav ne bi se trebalo primijeniti, odnosno daljnja pohrana osobnih podataka trebala bi biti zakonita¹²⁷ ako je nužna:

- radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja i na slobodu informiranja,
- radi poštovanja pravnih obveza kojima se zahtijeva obrada u pravu Europske unije ili pravu države članice kojem podliježe voditelj obrade ili za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili izvršavanje službene ovlasti voditelja obrade,
- na temelju javnog interesa u području javnog zdravlja,

¹²⁴ Recital 65. Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“). // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-17#recital-65> (7. 12. 2019.).

¹²⁵ Recital 38. Članak 8.. Uvjeti koji se primjenjuju na privolu djeteta u odnosu na usluge informacijskog društva. // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-8#recital-38> (7. 12. 2019.).

¹²⁶ Recital 66. Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“). // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-17#recital-66> (7. 12. 2019.).

¹²⁷ Recital 65. Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“), n. dj.

- u svrhe arhiviranja od javnog interesa, u svrhe znanstvenih ili povijesnih istraživanja, u statističke svrhe,
- radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

Međutim, većina informacija zahvaćena pravom na zaborav nije uklonjena sa svojeg izvora. Dakle, informacije nisu u potpunosti izbrisane, već i dalje postoje na Internetu, a pretraživač ili vlasnik web stranice samo sprječavaju javljanje poveznica u rezultatima pretraživanja nekog osobnog podatka poput imena. Izvorno objavljena informacija obično ostaje dostupna i može se locirati korištenjem drugog pretraživača (npr. Binga ili Yahooa) ili druge nacionalne inačice istog pretraživača (sjetimo se da se pravo na zaborav primjenjuje samo na Google u EU-u i nekoliko država van EU-a) ili postavljanjem drugog upita na koji nije primijenjeno pravo na zaborav (npr. pretraživanjem adrese fizičke osobe, a ne imena i prezimena na koje je primijenjeno pravo na zaborav). De Terwangne naglašava da sama ideja prava na zaborav jest pobrinuti se da nečija sadašnjost nije pod teretom prošlosti, tj. da prošlost ostane u prošlosti i ne spominje se u sadašnjosti, no cilj nije dopustiti potpuno brisanje neugodnih tragova iz prošlosti.¹²⁸ Dakle, iako je drugi naziv prava na zaborav „pravo na brisanje“, brisanje nije jedini ispravan pravni termin primjenjiv na to pravo, već bi u mnogo slučajeva bilo točnije koristiti iduće termine: „anonimizacija podataka“, „ograničen pristup podacima“, „uzdržavanje od daljnje diseminacije“, „uklanjanje poveznica na podatke“, „ograničena obrada“.¹²⁹ Ipak, u nekim primjenama prava na zaborav, objavljene se informacije u potpunosti uklanjaju s izvora.¹³⁰

Pitanje uklanjanja sadržaja iz rezultata pretraživanja ili čak iz samog izvora podataka dovodi do problema s kojim se susreću korisnici pri informacijskom pretraživanju u digitalnim knjižnicama i drugim informacijskim ustanovama te na internetskim pretraživačima. Problematika leži u tome kako odrediti je li pravo na privatnost ispitanika važnije od razvoja znanosti, javnog interesa i prava na slobodu izražavanja i informiranja. Drugim riječima, postavlja se pitanje je li pravo na privatnost i pravo na zaborav pojedinca primjenjivo unutar digitalnih zbirki, koje bi trebale javnosti nuditi točan i neometan protok informacija i znanja i time omogućiti nesmetano informacijsko pretraživanje svakome korisniku.

¹²⁸ De Terwangne, C. The right to be forgotten and the informational autonomy in the digital environment, n. dj., str. 1.

¹²⁹ Ibid, str. 9-10.

¹³⁰ IFLA Statement on the Right to be Forgotten (2016). 2016. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/10320> (26. 11. 2019.).

9. Pravo na zaborav i informacijsko pretraživanje

U preambuli IFLA-inog Etičkog kodeksa za knjižničare i druge informacijske djelatnike stoji da je u modernom društvu kulturna, društvena i ekonomska uloga i odgovornost informacijskih ustanova i stručnjaka, pa tako i knjižnica i knjižničara, podupirati optimizaciju bilježenja i prikazivanja informacija te pružanja pristupa informacijama u svrhu osobnog i kulturnog razvoja, obrazovanja, razonode, ekonomske aktivnosti i informiranog sudjelovanja u jačanju demokracije.¹³¹ IFLA pod time podrazumijeva i informacije na javnom Internetu jer one mogu imati vrijednost za javnost i stručnjake pa se zato ne bi trebale namjerno uklanjati, skrivati ili uništavati.¹³² Također, IFLA naglašava da knjižničari i ostali informacijski stručnjaci moraju svima omogućiti autonoman i samostalan pristup svojoj građi, što znači da mrežne stranice knjižnica i ostalih informacijskih institucija moraju biti u skladu s međunarodnim standardima pristupačnosti informacija, koji nisu skloni ograničavanju pristupa informacijama.¹³³

Iako, kao što je već ranije spomenuto, pravo na zaborav većinom ne uklanja informacije sa samog izvora, nego samo iz rezultata pretraživanja, ono ipak čini informacije znatno teže dostupnima u pretraživanju, ponekad u tolikoj mjeri da je uklanjanje poveznica iz rezultata pretraživanja za krajnjeg korisnika jednako kao da je sadržaj u potpunosti uklonjen s Interneta.¹³⁴ U nekim slučajevima, korisnici pri informacijskom pretraživanju ne dođu dalje od prve stranice rezultata pretraživanja na Googleu ili u digitalnom repozitoriju knjižnice, a većina korisnika nije informirana o „zaobilaženju“ prava na zaborav korištenjem alternativnog informacijskog upita na koji nije primijenjeno pravo na zaborav ili pak korištenjem druge nacionalne inačice pretraživača.

Otežano informacijsko pretraživanje nije cilj nijedne informacijske ustanove, pa tako ni knjižnica, koje nude pristup digitalnim izvorima kao što su internetski pretraživači i digitalne zbirke. Pravo na zaborav bi tako, primjerice, moglo ugroziti internetsko pretraživanje temeljeno na imenu i prezimenu u području genealogije, povijesnog istraživanja ili pak ekonomije i politike, tj. u poljima koja su itekako od velikog interesa za javnost.¹³⁵

¹³¹ IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers, n. dj.

¹³² IFLA Statement on the Right to be Forgotten, n. dj.

¹³³ IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers, n. dj.

¹³⁴ IFLA Statement on the Right to be Forgotten, n. dj.

¹³⁵ Ibid.

9.1. Sloboda izražavanja i sloboda pristupa informacijama

IFLA naglašava odredbe članka 19 Opće deklaracije o ljudskim pravima, koji nalaže da „svatko ima pravo na slobodu mišljenja i izražavanja; to pravo uključuje slobodu zadržavanja vlastitog mišljenja bez tuđeg uplitanja te slobodu traženja, primanja i širenja informacija i ideja putem bilo kojeg medija i bez obzira na granice“.¹³⁶ IFLA-ina Izjava o pravu na zaborav kaže da se ideal slobode pristupa informacijama ne može slijediti ako se informacije čine nedostupnima javnosti ili uklanjaju u potpunosti, što se događa u internetskom okruženju ako vlasnici ažuriraju ili uklanjaju sadržaj za svoje vlastite svrhe, tj. uklanjanje poveznica na informacije rezultira gubitkom pristupa informacijama (s time da se ova situacija ipak razlikuje od namjerne ili zakonom uređene manipulacije rezultatima pretraživanja).¹³⁷

Pravo na zaborav utječe i na pravo na slobodu izražavanja autora ili nakladnika koji su imali pravo objaviti informaciju koja se više ne može pronaći nakon primjene prava na zaborav.¹³⁸

Knjižničari i ostali informacijski stručnjaci imaju veliku ulogu u promicanju transparentnosti omogućavanjem pristupa informacijama o radu vlada, uprava i poslovanja jer je u javnom interesu da prijestupi, povrede dužnosti, korupcija i zločini budu izloženi javnosti.¹³⁹

9.2. Pravo na privatnost

Privatnost je pojam koji se konstantno mijenja i nadograđuje, prateći povijesni i tehnološki razvitak društva. Najčešće se veže uz pojmove tajnovitosti, samoće, sigurnosti i povjerljivosti. U 19. st. privatnost se smatrala stanjem oslobođenosti od intruzije, tuđeg upadanja i nametanja te pravom čovjeka da ga se pusti na miru, a u 21. st. pravom na osobni prostor i pravom na vođenje racionalnog i autonomnog života.¹⁴⁰

¹³⁶ Universal Declaration of Human Rights. // United Nations. URL: <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/> (7. 12. 2019.).

¹³⁷ IFLA Statement on the Right to be Forgotten, n. dj.

¹³⁸ Ibid.

¹³⁹ IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers, n. dj.

¹⁴⁰ Cooke, L. Privacy, libraries and the era of big data. // *IFLA Journal*, 44, 3(2018), str. 167-169. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0340035218789601> (7. 12. 2019.).

IFLA ističe važnost članka 12 Opće deklaracije o ljudskim pravima koji nalaže da „nitko ne smije biti podvrgnut proizvoljnom uplitanju u njegov privatni život, obitelj, dom ili korespondenciju, ili napadima na njegovu čast ili reputaciju“ te da svatko ima „pravo na pravnu zaštitu od takvih uplitanja ili napada“.¹⁴¹

U informacijskom se društvu privatnost veže uz mogućnost kontroliranja tuđeg pristupa našim osobnim podacima, tj. uz našu „informacijsku privatnost“, što proizlazi iz činjenice da se osobni podaci mogu sve lakše pohranjivati, prenositi i manipulirati pomoću ICT tehnologija.¹⁴² Dakle, iako se o problematici privatnosti raspravlja već stoljećima, u moderno doba privatnost je goruća tema zbog pojave Interneta, koji omogućuje gotovo svima da u gotovo bilo kojem trenutku dođu do gotovo bilo koje informacije.

U kontekstu knjižničarstva, privatnost se može definirati kao „sloboda pristupa bilo kojoj građi kojoj korisnik želi pristupiti, bez znanja i uplitanja drugih“, a ta je praksa temeljena na povjerenju između knjižničara i korisnika.¹⁴³ S druge strane, privatnost se u knjižničarstvu može promatrati i kroz prizmu zaštite privatnosti i osobnih podataka živućih osoba, pogotovo privatnosti maloljetnika, povjerljivosti poslovnih podataka i zaštite vladinih informacija sve dok se ovi ciljevi ne kose s višim općim dobrom te čuvanja povjerljivosti izvora i usluga.¹⁴⁴ Međutim, knjižnice ne podržavaju trajnu nedostupnost informacija, čak niti u ime osobne privatnosti, povjerljivosti ili nacionalne sigurnosti.¹⁴⁵ Naposljetku, IFLA-ina Izjava o privatnosti u knjižnicama naglašava da, iako knjižnice promoviraju pristup objavljenim informacijama, IFLA priznaje da neke informacije na Internetu mogu biti štetne za reputaciju ili sigurnost pojedinca, pogotovo ako su neistinite, dostupne ilegalno ili nelegitimno, iznimno osobne ili ako više nisu relevantne jer takve su informacije u suprotnosti s odredbama Opće deklaracije o ljudskim pravima.¹⁴⁶

Dakle, knjižničari moraju pronaći način kako uravnotežiti pravo na privatnost sa suprotnim interesima drugih pojedinaca i društvenih skupina, što je posebno karakteristično za knjižnični kontekst, gdje privatnost može biti u interesu slobode pristupa informacijama (tj. mogućnost čitanja i pristupa informacijama u privatnosti promovira volju za istraživanjem

¹⁴¹ Universal Declaration of Human Rights, n. dj.

¹⁴² Cooke, L. Privacy, libraries and the era of big data, n. dj., str. 167.

¹⁴³ Ibid.

¹⁴⁴ IFLA Statement on Access to Personally Identifiable Information in Historical Records. 29 January 2019. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/ifla-statement-on-access-to-personally-identifiable-information-in-historical-records> (7. 1. 2019.).

¹⁴⁵ IFLA Statement on the Right to be Forgotten, n. dj.

¹⁴⁶ Ibid.

kontroverznijih izvora) ili protiv takvih interesa (npr. mogućnost vlade da zadrži neke izvore privatnima stoji nasuprot otvorenom pristupu informacijama).¹⁴⁷

9.3. Savjeti za knjižničare

Kako bi knjižničari, dakle, trebali odlučiti koje informacije mogu biti predmetom prava na zaborav, a koje ne? IFLA nalaže da bi uklanjanje poveznica na manji maloljetnički prekršaj ili seksualno eksplicitne fotografije privatnog građanina bilo prihvatljivije nego uklanjanje poveznica na informacije o propasti nekog poslovanja ili o nerazboritim izjavama javnih osoba poput političara ili direktora neke tvrtke.¹⁴⁸ IFLA predlaže sljedeće savjete za knjižničare:

- aktivno sudjelovati u raspravama o pravu na zaborav i poštovati pravo na privatnost, ali i pomagati korisnicima u informacijskom pretraživanju,
- podići razinu svijesti kreatora politike o tome da se pravo na zaborav ne primjenjuje tamo gdje je zadržavanje poveznica na pretraživaču nužno za povijesne, statističke i istraživačke svrhe; za razloge od javnog interesa; ili za provedbu slobode izražavanja,
- protiviti se uklanjanju poveznica iz rezultata pretraživanja imena javnih ličnosti,
- zagovarati transparentnost u kriterijima i procesima koje pretraživači koriste u odlukama o pravu na zaborav,
- promovirati označivanje imenom kako bi osigurali kontinuiranu dostupnost sadržaja za povijesne i istraživačke svrhe,
- savjetovati knjižnične korisnike u nacionalnim i regionalnim kontekstima u kojima se primjenjuje pravo na zaborav da pretražuju Internet putem više od jedne nacionalne inačice pretraživača (npr. google.ca ili google.fr), putem više od jednog pretraživača i putem različitih pojmova za pretraživanje, kako bi maksimalno povećali šanse za pronalaskom željenih informacija na Internetu,
- podržati pojedince koji traže pomoć u pronalaženju dodatnih informacija o primjeni prava na zaborav na njihove individualne okolnosti.¹⁴⁹

¹⁴⁷ Cooke, L. Privacy, libraries and the era of big data, n. dj., str. 167.

¹⁴⁸ IFLA Statement on the Right to be Forgotten, n. dj.

¹⁴⁹ Ibid.

9.4. Internetski arhivi novina

De Terwangne opisuje slučaj internetskog arhiva digitaliziranih novina,¹⁵⁰ što knjižnice često imaju u sklopu svoje ponude digitalnih sadržaja. Internetski arhivi digitaliziranih novina vrijedan su izvor raznih vrsta informacija koje su nekoć bile vijesti. Posebno su zanimljivi u kontekstu pitanja prava na zaborav jer se podrazumijeva da osobni podatci pojedinca jednom objavljeni u tiskanim novinama, a sad vječno dostupni na internetskim stranicama arhiva, mogu prouzročiti konflikt osobnog prava na zaborav i slobode tiska odnosno slobode izražavanja. U tom se konfliktu trebaju promatrati kriteriji aktualnosti, povijesnog interesa i javnog interesa.

U slučaju u kojem su londonske novine the *Times* optužene za klevetu povezanu s informacijama sadržanim u njihovom internetskom arhivu, Europski sud za ljudska prava zaključio je da su internetski arhivi novina vrijedni čimbenici u očuvanju i diseminaciji novosti i informacija, u obrazovanju i povijesnim istraživanjima, pogotovo zato jer su odmah dostupni javnosti i obično besplatni. Sud zato smatra da tisak ima vrijednu sekundarnu ulogu održavanja i davanja na korištenje novosti putem javnih arhiva, makar mu je primarna funkcija u demokraciji biti „javni pas čuvar“, tj. izvještavati javnost o aktualnim događanjima. Kako bilo, razina razumijevanja u postizanju ravnoteže različitih prava u donošenju odluke o pravu na zaborav veća je kad su u pitanju arhivi prošlih događaja nego kod arhiva novosti trenutnih događanja.

Članak 17 GDPR-a govori samo o brisanju podataka i uzdržavanju od njihove daljnje diseminacije, ali postizanje ravnoteže različitih prava u sklopu prava na zaborav u slučaju digitalnih arhiva novina može rezultirati različitim ishodima. Odluka o davanju prednosti određenom pravu uvijek bi trebala ovisiti o okolnostima slučaja.

Primjerice, osobni podatci mogu biti obrisani iz članka u javno dostupnom internetskom arhivu novina, dok bi nepročišćena verzija i dalje postojala, no s ograničenim pristupom (samo za istraživačke svrhe). Pravo na zaborav, nadalje, moglo bi prevagnuti u slučaju internetskih arhiva, dok bi se u slučaju arhiva u klasičnom formatu nedostupnom na webu prioritet vjerojatno dao slobodi tiska i povijesnom, obrazovnom i javnom interesu.

¹⁵⁰ De Terwangne, C. The right to be forgotten and the informational autonomy in the digital environment, n. dj., str. 17-8.

9.5. Istraživanje provedeno među članicama Udruženja znanstvenih knjižnica

Godine 2017. provedeno je istraživanje među institucijama članicama Udruženja znanstvenih knjižnica (engl. the Association of Research Libraries, ARL) u SAD-u i Kanadi.¹⁵¹ Zanimljivo je što je istraživanje provedeno baš u ovim zemljama jer, podsjetimo se, pravo na zaborav nije dio njihovog zakonodavstva (u SAD-u se većinom vode Prvim amandmanom koji zagovara slobodu tiska i izražavanja, a knjižnice se usto vode i Poveljom o knjižničnim pravima Američkog udruženja knjižnica),¹⁵² ali korisnici svejedno mogu zatražiti uklanjanje podataka iz javno dostupnih digitalnih zbirki.

Istraživanje je provedeno na knjižničnom osoblju s titulama koje su nalagale da je direktno povezano s upravljanjem digitalnim zbirkama (npr. knjižničar za digitalne projekte (Digital Projects Librarian), koordinator digitalnih inicijativa (Digital Initiatives Coordinator), koordinator javno dostupnih repozitorija (Open Access Repository Coordinator), knjižničar za digitalne repozitorije (Digital Repository Librarian), i knjižničar za usluge digitalnih stipendija (Digital Scholarship Services Librarian).¹⁵³

Sve su institucije izjavile da imaju neki oblik digitalnih zbirki s tekstem i slikovnim prikazima, a više od 75% institucija imale su i novine i zvučnu i video građu. Ostala građa uključivala je skupove podataka, e-knjige, časopise i istraživačke radove studenata i osoblja. Digitalne su zbirke bile dostupne na sljedećim platformama za pohranu i pristup: DSpace, Fedora, YouTube, Scribd, Archive-It, Artstor, HathiTrust, Kaltura, Mukurtu, DLXS, WordPress, Open Journal System, Luna i Internet Archive; mnoge su institucije naglasile da im jedna platforma nije bila dovoljna za ispunjavanje svih potreba digitalnih zbirki, već su kombinirali više različitih platformi.¹⁵⁴

Što se tiče javne dostupnosti digitalnih zbirki, nijedna institucija nije imala potpuno zatvorene ili nedostupne zbirke, a 13 ih je izjavilo da imaju određena ograničenja, većinom u pogledu autorskih prava.¹⁵⁵

Na pitanje vode li se određenom politikom, procedurom ili smjernicama koje se tiču zahtjeva za uklanjanje sadržaja sa svojih web stranica, 40% ih je odgovorilo potvrdno, 32% je

¹⁵¹ Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections, n. dj., str. 976.

¹⁵² Ibid, str. 982.

¹⁵³ Ibid, str. 977.

¹⁵⁴ Ibid, str. 976-7, 982.

¹⁵⁵ Ibid, str. 977.

izjavilo da nemaju politiku, a 28% je izvijestilo da se tek radi na razvijanju politike o ovom pitanju. Jedan od odgovora bio je: „Da, imamo obvezu ka akademskoj slobodi – uklonit ćemo sadržaj koji krši autorska prava, ali nećemo bez razmišljanja ukloniti sadržaj koji netko smatra uvredljivim“.¹⁵⁶

Ostatak istraživanja bio je osnovan na hipotetskim i stvarnim situacijama zahtjeva za uklanjanje sadržaja iz digitalnih zbirki. Sudionici su putem zadatka esejskog i otvorenog tipa objašnjavali što bi učinili u konkretnom slučaju. Jedna od hipotetskih situacija bila je sljedeća:

Dobili ste zahtjev za uklanjanje imena iz određene stavke vaše digitalne knjižnice, direktno od pojedinca u pitanju. Pojedinaac tvrdi da uključivanje njegovog imena u javno dostupnu digitalnu knjižnicu krši njegovo pravo na privatnost. Ime se pojavljuje u sklopu studentskih novina koje su objavljene u tisku u vašoj instituciji i kasnije digitalizirane za digitalnu zbirku regionalnih novina. Ovaj se sadržaj provukao kroz OCR softver (optičko prepoznavanje znakova, engl. Optical Character Recognition) i bio je potpuno indeksiran na internetskim pretraživačima poput Googlea. Kako biste Vi reagirali?

Jedan od odgovora bio je: „Provjerio bih s našim odvjetnikom za akademsku komunikaciju, ali pretpostavljam da ne bi bilo promjene u zbirci budući da jednostavno nudimo pristup već postojećoj jedinici građe i ne bih htio mijenjati povijesni zapis“.¹⁵⁷ Jedan je ispitanik rekao da ne bi uklonio jedinicu, osim ako je sigurnost dotičnog pojedinca ugrožena, zatim bi se raspitao je li jedinica dostupna negdje drugdje, utvrdio starost jedinice i saznao smatra li se jedinica institucijskim zapisom.¹⁵⁸ Jedan se ispitanik dotaknuo pitanja suradnje informacijskih stručnjaka i drugog osoblja institucije (knjižničara, suradnika dekana, sveučilišnog arhivista, voditelja repozitorija institucije i općeg savjetodavnog vijeća) i potrebe za presedanom koji bi služio kao primjer za iduće slučajeve radi postizanja dosljednosti.¹⁵⁹ Jedan je ispitanik povukao crtu između prije objavljenih publikacija, koje ne bi uklonio, i publikacija koje nisu prethodno objavljene, koje bi pristao ukloniti; to odražava jedinstvenu prirodu digitalnih zbirki – one su mješavina objavljenog i neobjavljenog sadržaja.¹⁶⁰ Tri su ispitanika izjavila da bi odmah uklonili pristup jedinici dok se pitanje rješava, a ako se zahtjev za uklanjanjem odobri, jedan od njih bi sakrio samo one stranice koje se odnose na zahtjev, a ostatak bi

¹⁵⁶ Ibid, str. 977-8.

¹⁵⁷ Ibid, str. 979.

¹⁵⁸ Ibid.

¹⁵⁹ Ibid.

¹⁶⁰ Ibid.

publikacije ostavio dostupnima; drugi bi ispitanik uklonio ime dotičnog pojedinca; treći bi ostavio digitalnu verziju publikacije dostupnom, ali uklonio ime iz OCR dokumenta kako bi se spriječilo indeksiranje imena, što bi ime učinilo lako dostupnim.¹⁶¹ Jedan bi ispitanik potpuno uklonio publikaciju iz digitalne zbirke i pohranio ju u arhivu te uklonio dotične informacije iz rezultata pretraživanja u dogovoru s ostatkom osoblja.¹⁶² Dva bi ispitanika iskoristila priliku da pouče dotičnog pojedinca o autorskim pravima i pravima sveučilišta da objavljuje sadržaj u svojim digitalnim zbirkama: „Studentske su novine javno dostupan dokument pod autorskim pravom Sveučilišta“.¹⁶³ Jedan je ispitanik naglasio da su novine izvor novosti i da je neetično mijenjati novosti iz prošlosti.¹⁶⁴ Jedan je ispitanik začudio svojim drskim odgovorom, što nikako nije preporučljivo za nekoga na poziciji javnog službenika: „Ne trošite moje dragocjeno vrijeme – nađite si odvjetnika i zakažite si termin za razgovor o svojem pravu na privatnost.“¹⁶⁵

Naposljetku, sudionici su trebali opisati situacije iz stvarnog života s kojima su se susreli. Stvarni zahtjevi za uklanjanje sadržaja najviše se tiču kulturološki osjetljive građe, nepropisno objavljenog sadržaja i autorskih prava, studentskih ispravljanja diplomskih i doktorskih radova, najava vjenčanja, izvještaja o uhićenju; većina takvih zahtjeva se odbija.¹⁶⁶ Zanimljiva anegdota ticala se uklanjanja usmenog povijesnog spisa, u kojem je ispitanik na intervjuu spomenuo činjenicu o drugoj osobi, što je obitelj te osobe smatrala klevetom. Budući da je institucija nastojala pridobiti tu obitelj kao potencijalnog novčanog donatora, zahtjev za uklanjanjem se uvažio i spis se može dobiti samo na zahtjev.¹⁶⁷

Autori istraživanja zaključili su da knjižnice nemaju jasno definirane standarde i praksu obrade zahtjeva za uklanjanjem. No, umjesto strogog slijeđenja standarda i smjernica, autori istraživanja složili su se da bi se zahtjevi za uklanjanjem trebali obrađivati ovisno o karakteristikama svakog pojedinačnog slučaja, a tom bi se procedurom trebala baviti određena radna grupa ili vijeće, tj. odluka ne bi smjela biti na jednom pojedincu.¹⁶⁸

¹⁶¹ Ibid.

¹⁶² Ibid.

¹⁶³ Ibid.

¹⁶⁴ Ibid, str 980.

¹⁶⁵ Ibid, str. 979.

¹⁶⁶ Ibid, str. 981.

¹⁶⁷ Ibid, str. 981-2.

¹⁶⁸ Ibid, str. 983-5.

10. Zaključak

Eliminacija informacija na webu stvara problem tzv. internetske balkanizacije, odnosno razjedinjenosti. Ako informacija nije dostupna korisnicima Googlea u Europi, ali je dostupna u ostatku svijeta, onda rezultat prava na zaborav nije eliminacija informacija, nego prepreka prava na informiranje za Europljane.¹⁶⁹

Pravo na zaborav stvorilo je novi digitalni režim u kojem su internetski pretraživači ti koji odlučuju koje su informacije koje sadrže osobne podatke relevantne, suvišne ili pak od javnog interesa.¹⁷⁰ Najveći problem prava na zaborav jest transparentnost tih odluka, budući da internetski pretraživači ne moraju bazirati svoje odluke na presedanima, ne moraju smjestiti ustavne ili zakonodavne principe u kontekst, ne moraju objasniti čime su se vodili pri odlučivanju niti objaviti svoju odluku, tj. ne moraju činiti ništa što inače čine „pravi“ sudovi; internetski pretraživači moraju samo odlučiti.¹⁷¹

Institucije poput knjižnica koje se suočavaju sa zahtjevima da uklone dio sadržaja svojih digitalnih zbirki udovoljavanjem jednom zahtjevu mogu pokrenuti lavinu sličnih i tako stvoriti tzv. efekt švicarskog sira, tj. digitalnu zbirku punu „rupa“ na mjestu sadržaja koji je uklonjen.¹⁷² Informacijski stručnjaci moraju imati na umu da se informacijske ustanove moraju pridržavati politike pružanja neometanog pristupa informacijama, ali, s druge strane, i poštovati svačije pravo na privatnost.

Postizanje ravnoteže različitih prava – prava na privatnost nasuprot pravu na slobodu informiranja i izražavanja – u pravu na zaborav uvijek se mora temeljiti na specifičnostima samoga slučaja. Imajući na umu da je ovaj problem većinom vezan uz javnu dostupnost kontroverznih informacija na Internetu, ravnoteža koja se postiže na Internetu ne mora odgovarati postupcima kod klasičnih formata. Neka će se rješenja vrlo vjerojatno sastojati u tome da se prioritet daje pravu na zaborav u slučaju digitalnih arhiva, dok će se prioritet u formatima nedostupnim na webu dati slobodi tiska, povijesnom, obrazovnom i javnom interesu.

¹⁶⁹ Martinez, J. M.; Mecinas, J. M. Old wine in a new bottle?: right of publicity and right to be forgotten in the Internet era. // *Journal of Information Policy* 8 (2018), str. 369-370. DOI: 10.5325/jinfopoli.8.2018.0362 (27. 11. 2019.).

¹⁷⁰ Ibid.

¹⁷¹ Ibid.

¹⁷² Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections, n. dj., str. 985.

Literatura

1. Baeza-Yates, R.; Ribeiro-Neto, B. Modern Information Retrieval. New York : ACM Press, 1999. URL: https://www.researchgate.net/publication/2352627_Modern_Information_Retrieval (17. 11. 2020.).
2. Bertram, T. ... et al. Three years of the right to be forgotten. // Transparency Report Pomoć. URL: <https://drive.google.com/file/d/1H4MKNwf5MgeztG7OnJRnl3ym3gIT3HUK/view> (24. 1. 2021.).
3. Chen, R. C.; Tsai, M. Y.; Hsieh C. H. Similarity Web Pages Retrieval Technologies on the Internet. // *Encyclopedia of Information Science and Technology* / Mehdi Khosrow-Pour. Hershey ; London ; Melbourne ; Singapore : Idea Group Reference, 2005. Str. 2486-91.
4. Cooke, L. Privacy, libraries and the era of big data. // *IFLA Journal*, 44, 3(2018), str. 167-169. URL: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0340035218789601> (7. 12. 2019.).
5. Česta pitanja o europskim zahtjevima za uklanjanje pretraživanja radi zaštite privatnosti. // Transparency Report Pomoć. URL: <https://support.google.com/transparencyreport/answer/7347822#requester&zipy=%2Cwho-may-request-a-removal%2Cwho-does-googles-process-work%2Cwho-makes-decisions-about-requests-to-delist-content> (23. 1. 2021.).
6. Često postavljana pitanja. Što je osobni podatak? // Azop – Agencija za zaštitu osobnih podataka. URL: <https://azop.hr/najcesce-postavljena-pitanja/> (20. 2. 2021.).
7. Članak 4.. Definicije. // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-4> (6. 12. 2019.).
8. Članak 8.. Uvjeti koji se primjenjuju na privolu djeteta u odnosu na usluge informacijskog društva. // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-8#recital-38> (6. 12. 2019.).
9. Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“). // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-17> (7. 12. 2019.).
10. De Terwangne, C. The right to be forgotten and the informational autonomy in the digital environment. Luxembourg : Publications Office of the European Union, 2013., str. 4. URL: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC86750/jrc86750_cecile_fv.pdf (26. 11. 2019.).
11. Direktiva 95/46/EZ Europskog parlamenta i vijeća od 24. listopada 1995. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom protoku takvih podataka. // *Službeni list Europske unije*, 13, 7(23. 11. 1995.), str. 88. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/PDF/?uri=CELEX:31995L0046&from=EN> (6. 12. 2019.).

12. Dressler, V.; Kristof, C. The right to be forgotten and implications on digital collections: a survey of ARL member institutions on practice and policy. // *College and Research Libraries* 79, 7(November 2018), str. 972-990. URL:
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85063774823&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=%22the+right+to+be+forgotten%22&nlo=&nlr=&nls=&sid=238d3dfd14bc01da18f2c0f2abb07469&sot=b&sdt=cl&cluster=scoopenaccess%2c%221%22%2ct&sl=42&s=TILE-ABS-KEY%28%22the+right+to+be+forgotten%22%29&relpos=2&citeCnt=1&searchTerm=> (26. 11. 2019.).
13. EU Privacy Removal. Personal Information Removal Request Form. URL:
https://www.google.com/webmasters/tools/legal-removal-request?complaint_type=rtbf&visit_id=637103821111209959-1993871363&hl=en&rd=1&pli=1 (26. 11. 2019.).
14. Factsheet on the „Right to be Forgotten“ ruling. EU, 2014. URL:
https://www.inforights.im/media/1186/cl_eu_commission_factsheet_right_to_be_forgotten.pdf (26. 11. 2019.).
15. Google EU privacy data. // Transparency Report Pomoć. URL:
https://storage.googleapis.com/transparencyreport/faqs/eu-privacy/Google_EU_privacy_data_nov2015.pdf (24. 1. 2021.).
16. Horvat, A.; Živković, D. Između javnosti i privatnosti : knjižnice u vremenu e-knjige. Zagreb : Hrvatska sveučilišna naklada, 2012.
17. IFLA Code of Ethics for Librarians and other Information Workers (full version). 27 December 2016. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/11092#privacy> (7. 12. 2019.).
18. IFLA Statement on Access to Personally Identifiable Information in Historical Records. 29 January 2019. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/ifla-statement-on-access-to-personally-identifiable-information-in-historical-records> (7. 1. 2019.).
19. IFLA Statement on the Right to be Forgotten (2016). 2016. // IFLA. URL: <https://www.ifla.org/publications/node/10320> (26. 11. 2019.).
20. Kako Google zadržava podatke koje prikupljamo. // Google. URL: <https://policies.google.com/technologies/retention?hl=hr> (17. 1. 2021.).
21. Korenhof, P. Forgetting bits and pieces: an exploration of the "right to be forgotten" as implementation of "forgetting" in online memory processes. // *Tilburg Law School Legal Studies Research Paper* 14 (2013). URL:
https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2326475 (20. 2. 2021.).
22. Lasica, J. D. The Net never forgets. 1998. // *Salon*. URL:
https://www.salon.com/1998/11/25/feature_253/ (5. 1. 2021.).

23. Mayer-Schönberger, V. Delete : the virtue of forgetting in the digital age. Princeton ; Oxford : Princeton University Press, 2009.
24. Martinez, J. M.; Mecinas, J. M. Old wine in a new bottle?: right of publicity and right to be forgotten in the Internet era. // *Journal of Information Policy* 8 (2018), str. 369-370. DOI: 10.5325/jinfopoli.8.2018.0362 (27. 11. 2019.).
25. Novine. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2020. URL: <https://www.enciklopedija.hr/Natuknica.aspx?ID=44284> (9. 12. 2020.).
26. Pravila o privatnosti. // Google. URL: <https://policies.google.com/privacy?hl=hr#infocollect> (17. 1. 2021.).
27. Pravo na zaborav: što sve obuhvaća? 5. 2. 2018. // GDPR informer. URL: <https://gdprinformer.com/hr/gdpr-clanci/pravo-na-zaborav-sto-sve-obuhvacu> (6. 12. 2019.).
28. Pravo na zaštitu osobnih podataka. // Azop – Agencija za zaštitu osobnih podataka. URL: <https://azop.hr/prava-ispitanika/detaljnije/pravo-na-zastitu-osobnih-podataka> (6. 12. 2019.).
29. Recital 38. Članak 8.. Uvjeti koji se primjenjuju na privolu djeteta u odnosu na usluge informacijskog društva. // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-8#recital-38> (7. 12. 2019.).
30. Recital 65. Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“). // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-17#recital-65> (7. 12. 2019.).
31. Recital 66. Članak 17.. Pravo na brisanje („pravo na zaborav“). // GDPR. URL: <https://gdpr.algolia.com/hr/gdpr-article-17#recital-66> (7. 12. 2019.).
32. To err is human, to forgive divine. // Dictionary.com, LLC, 2020. URL: <https://www.dictionary.com/browse/to-err-is-human--to-forgive-divine> (7. 12. 2020.).
33. Transparentnost na Googleu. URL: <https://transparencyreport.google.com/?hl=hr> (10. 12. 2019.).
34. Uklanjanje rezultata u skladu sa zakonima o zaštiti privatnosti u EU-u. Obrazac zahtjeva za uklanjanje osobnih podataka. // Google. URL: https://www.google.com/webmasters/tools/legal-removal-request?complaint_type=rtbf&visit_id=637113028436843133-743553434&rd=1&pli=1 (26. 11. 2019.).
35. Universal Declaration of Human Rights. // United Nations. URL: <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/> (7. 12. 2019.).

36. Węcel, K.; Abramowicz, W; Kalczyński P. J. Enhanced Knowledge Warehouse. // *Encyclopedia of Information Science and Technology* / Mehdi Khosrow-Pour. Hershey; London; Melbourne; Singapore : Idea Group Reference, 2005. Str. 1057.
37. Zaboravljanje. // Hrvatska enciklopedija. Mrežno izd. Zagreb : Leksikografski zavod Miroslav Krleža, cop. 2020. URL: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=66631> (9. 12. 2020.).
38. Zahtjevi za uklanjanje prema zakonima o zaštiti privatnosti EU-a. // Google Transparentnost. URL: <https://transparencyreport.google.com/eu-privacy/overview?hl=hr> (30. 1. 2021.).

Sažetak

Digitalna sredina, koja uvelike utječe na svakodnevni život pojedinca, iziskuje stalnu dostupnost osobnih informacija. Gotovo svaki naš korak može se rekonstruirati kombinacijom kolačića, IP adrese, analize pretraživanja i pohrane upita na pretraživačima, koja se lako povezuje s našim osobnim podacima. Budući da digitalna okruženja imaju "bespriječno sjećanje", što znači da sve što je na webu ostaje zauvijek dostupno, javila se potreba za pravom na zaborav – pravom pojedinca da traži od organizacije/internetskog pretraživača ili kojeg drugog pružatelja podataka da izbriše sve osobne podatke koje prikuplja ili čuva o njemu, odnosno da ukloni iz rezultata pretraživanja sve poveznice koje vode do podataka o tom pojedincu jednom kad više ne postoji zakonski temelj za njihovu pohranu i čuvanje. Primjena tog prava dovela je do novog digitalnog režima u kojem internetski pretraživači odlučuju koje su informacije relevantne i suvišne pa se mogu ukloniti s weba ili, s druge strane, koje su informacije od javnog interesa, što znači da bi se morale zadržati na webu kako bi ostale dostupne javnosti. Ovaj se diplomski rad bavi upravo tom problematikom – utjecajem primjene prava na zaborav na informacijsko pretraživanje u digitalnom okruženju. Poseban naglasak postavljen je na postizanje ravnoteže različitih prava koja su neizostavni čimbenici unutar samog koncepta prava na zaborav, kao što su pravo na privatnost te sloboda izražavanja i pristupa informacijama. O ovim pitanjima moraju odlučivati i informacijski stručnjaci, uključujući i knjižničare. Informacijski stručnjaci moraju uzeti u obzir sva spomenuta prava prilikom donošenja odluka o udovoljavanju zahtjevima za uklanjanjem određenih informacija sa svojih izvora podataka poput digitalnih zbirki, imajući na umu da se informacijske ustanove moraju pridržavati politike pružanja neometanog pristupa informacijama, ali i poštovati svačije pravo na privatnost.

Ključne riječi: pravo na zaborav, pravo na brisanje, pravo na uklanjanje, informacijsko pretraživanje, digitalne knjižnice, pravo na privatnost, sloboda izražavanja i pristupa informacijama

Summary

The digital environment, which greatly affects an individual's daily life, requires constant access to personal information. Almost every one of our steps can be reconstructed by a combination of cookies, the IP address, search analysis and storage of queries on search engines, which is easily linked to our personal data. Because digital environments have "flawless memories," meaning that everything on the web remains available forever, there is a need for the right to be forgotten – the right of an individual to ask an organization/browser or another data provider to delete all personal information that it collects or stores about them, i.e. to remove from the search results all links that lead to data about that individual once there is no longer a legal basis for their storage and preservation. The exercise of this right has led to a new digital regime in which search engines decide which information is relevant or irrelevant; which is redundant and can be removed from the web or, on the other hand, which information is in the public interest, meaning it should stay on the web and remain available to the public. This thesis deals with precisely this issue - the impact of the application of the right to be forgotten on information retrieval in the digital environment. Special emphasis is put on striking a balance among the various rights that are indispensable factors within the very concept of the right to be forgotten, such as the right to privacy and freedom of expression and access to information. These issues must be decided upon by information professionals, including librarians. Information professionals must take all these rights into account when deciding whether to comply with requests to remove certain information from their data sources such as digital collections, bearing in mind that information institutions must adhere to policies ensuring unhindered access to information but also respect everyone's right to privacy.

Key words: the right to be forgotten, the right to erasure, the right to delist, information retrieval, digital libraries, the right to privacy, freedom of expression and access to information