

VODIČ:

DOBRE PRAKSE I REGULATOR- NI MODELI ZA ODGOVORNO OBJAVLJIVA- NJE ONLAJN KOMENTARA

Ovaj vodič namenjen je prvenstveno onlajn i građanskim medijima, ali i Internet platformama, koji u nedostatku jasne i precizne pravne regulative treba odgovorno da regulišu objavljivanje komentara i drugih sadržaja trećih lica.

"VODIČ: DOBRE PRAKSE I REGULATORNI MODELI ZA ODGOVORNO OBJAVLJIVANJE
ONLAJN KOMENTARA"
SHARE FONDACIJA
OKTOBAR 2015
UREDNICI: ĐORĐE KRIVOKAPIĆ, VLADAN JOLER
TEKSTOVI: NEVENA KRIVOKAPIĆ, BOJAN PERKOV, OGNJEN COLIĆ
LEKTURA: MILICA JOVANOVIĆ
DIZAJN I PRELOM: OLIVIA SOLIS VILLAYERDE

ŠTAMPARIJA: NS PRESS DOO NOVI SAD
TIRAŽ : 200

PODRŠKA PROJEKTU:



CIP - Katalogizacija u publikaciji
Библиотека Матице српске, Нови Сад
070:004.738.5(497.11)(036)

КРИВОКАПИЋ, Невена

Dobre prakse i regulatorni modeli za odgovorno objavljivanje onlajn komentara : vodič / [tekstovi Nevena Krivokapić, Bojan Perkov, Ognjen Colić]. - Novi Sad : Share foundation, 2015 (Novi Sad : NS press). - 44 str. ; 16 cm

Tiraž 200.

ISBN 978-86-89487-03-9

1. Перков, Бојан [аутор] 2. Цолић, Огњен [аутор]

а) Електронски медији - Читаоци - Коментари - Објављивање - Србија - Водичи
HYPERLINK "http://www.vbs.rs/scripts/cobiss?command=DISPLAY&base=CO-
BIB&RID=300015623" \n



ATTRIBUTION-SHAREALIKE CC BY-SA

This license lets others remix, tweak, and build upon your work even for commercial purposes, as long as they credit you and license their new creations under the identical terms. This license is often compared to "copyleft" free and open source software licenses. All new works based on yours will carry the same license, so any derivatives will also allow commercial use. This is the license used by Wikipedia, and is recommended for materials that would benefit from incorporating content from Wikipedia and similarly licensed projects.

6 UVOD

8 ZNAČAJ KOMENTARA
ZA ODRŽIVOST ONLAJN
MEDIJA

12 KOMENTARI O ONLAJN
KOMENTARIMA

15 ONLAJN KOMENTARI - SUKOB
ODGOVORNOSTI I SLOBODE
IZRAŽAVANJA I INFORMISANJA

17 UKLANJANJE SADRŽAJA
PO OBAVEŠTENJU (NTD
PROCEDURA)

19 KAKO JE U SRBIJI REGULISANA
NTD PROCEDURA?

20 SUDSKA PRAKSA I
PRAKSA SAVETA ZA
ŠTAMPU

22 SUDSKA PRAKSA U REPUBLICI SRBIJI

26 PRAKSA SAVETA ZA ŠTAMPU

40 PRISTUPI MODERACIJI

34 PREMODERACIJA

36 POSTMODERACIJA

38 PREPORUKE ZA PRISTUPE MODERACIJI

40 ZAKLJUČAK

UVOD

- (1) DA LI SVOJIM KORISNICIMA OMOGUĆAVATE POSTAVLJANJE KOMENTARA?
- (2) DA LI AUTOMATSKI OBJAVLJUJETE SVE KOMENTARE?
- (3) DA LI KONTROLIŠETE SVE KOMENTARE PRE NEGO ŠTO IH OBJAVITE?
- (4) KAKO ODLUČUJETE DA NE OBJAVITE ILI DA OBRISATE NEKI KOMENTAR?

Znate li šta kažu domaći i međunarodni propisi u vezi sa komentarima, odnosno sadržajem trećih lica koji objavljuju onlajn mediji i ostale Internet platforme i kakva je sudska praksa?

Ovaj vodič namenjen je prvenstveno onlajn medijima, ali i Internet platformama, koji u nedostatku jasne i precizne pravne regulative treba odgovorno da regulišu objavljivanje komentara svojih korisnika.

ZNAČAJ KOMEN- TARA ZA ODRŽI- VOST ONLAJN MEDIJA

ZNAČAJ KOMENTARA ZA ODRŽIVOST ONLAJN MEDIJA

S obzirom na brzinu promena u informacionom društvu, poseban izazov za regulatore jeste praćenje tehnoloških promena i njihovog uticaja na društvene odnose. Ubrzani razvoj informaciono-komunikacionih tehnologija i njihova dostupnost doveli su do stvaranja koncepta „ekonomije deljenja“ (sharing economy). Ova vrsta digitalne ekonomije se zasniva na kolaboraciji mnoštva korisnika radi razmene ili pružanja usluga. Prema EU konsultacijama o onlajn platformama¹, pružaoce usluga u kolaborativnoj ekonomiji čine pojedinci ili preduzeća koja pružaju usluge razmenjujući imovinu, resurse, vreme, veštine ili kapital posredstvom onlajn platformi. Najpoznatiji primeri su globalno popularni servisi Uber (prevoz) i Airbnb (usluge smeštaja), kompanije koje ne poseduju nijedno vozilo, odnosno stan.

Kada govorimo o digitalnom medijском okruženju, sada ga pored sajtova štampe, radija i televizije čine brojne druge platforme kao što su informativni portali, blogovi, servisi za pretraživanje, društvene mreže, onlajn prodavnice, sajтови za deljenje video-sadržaja, agregatori vesti i sl. Okosnicu ovih servisa predstavljaju sadržaji koje kreiraju sami korisnici (user-generated content) ali i sadržaji koji doprinose interakcijama (share,

like, retweet, favorite) i od kojih zavisi prihod platforme. Sadržaji sa više interakcija će privući više korisnika, te će oglašivači biti više zainteresovani da plasiraju reklame na ovakvim onlajn platformama.

Na društvenim mrežama i drugim Internet platformama se svakog trenutka objavi ogromna količina korisničkog sadržaja, što utiče na srazmerno veći Internet saobraćaj u odnosu na nešto „statičnije“ sajtove poput medijskih. Kako onlajn mediji teže da publiku angažuju kvalitetnim, urednički oblikovanim sadržajem, prostor koji može unaprediti interakcije zajednice se praktično svodi na onlajn komentare, koji su takođe vrsta sadržaja koji kreiraju korisnici.

Tako onlajn komentari omogućavaju sajtovima medija i drugim informativnim platformama donekle ravnopravnu utakmicu sa društvenim mrežama u smislu privlačenja korisnika, tj. uvećanja saobraćaja. Prakse koje umanjuju vidljivost komentara i onemogućavaju njihovo trenutno objavljivanje, poput provere svakog komentara pre objavljivanja, znatno usporavaju interakcije među korisnicima i ograničavaju rasprave i slobodan protok informacija, što ujedno nepovoljno utiče na atraktivnost medijskih sajtova za oglašivače. O

¹ <http://www.politico.eu/wp-content/uploads/2015/09/Platforms-consultation.pdf>



značaju komentara za interakciju je govorio i izvršni urednik digitalnog izdanja britanskog „Guardiana“ Aron Pilhofer, rekavši da je trend ukidanja komentara čitalaca „kardinalna greška“, jer interakcija sa korisnicima predstavlja važan resurs koji se ignoriše². Sa druge strane, globalni informacioni prostor nas je navikao na dvosmernu i momentalnu komunikaciju, te servisi koji upućuju sadržaj jednosmernu i bez mogućnosti interakcije deluju anahrono i najčešće nezanimljivo za savremenog konzumenta informacija.

² <https://www.newsrewired.com/2015/02/03/guardian-digital-chief-killing-off-comments-a-monumental-mistake/>

KOMENTARI O ONLAJN KOMENTAR- IMA

Pojedini tradicionalni mediji i novinari gorljivi su protivnici slobodnog učešća "anonimnih komentatora" u javnom dijalogu. Tipične su izjave³ ove pozicije poput onih da bi „bezobrazne“ onlajn komentare trebalo zabraniti zakonom (glavni i odgovorni urednik nedeljnika „Vreme“ Dragoljub Žarković), da su komentari „zlo“ i predstavljaju „demonstraciju ludila“ (glavni i odgovorni urednik „Večernjih novosti“ Ratko Dmitrović), te da su komentari „sajber-bulažjenje“⁴ koje treba dozvoliti samo ako se uz njih navedu ime, prezime i matični broj (pisac i kolumnista dnevnog lista „Danas“ Svetislav Basara).

Iskustva u regionu svode se na nasumične eksperimente sa ograničenjima. Tako je novembra 2013. hrvatski portal Net.hr ukinuo⁵ mogućnost postavljanja komentara, obrazlažući odluku tvrdnjom da je "postalo gotovo pravilo" da komentari služe za "izražavanje poremećenih, bolesnih i zadržanih stavova čitatelja". U anketi među

informativnim portalima u Hrvatskoj, „24sata“, „Večerni list“, „Slobodna Dalmacija“ i HRT su odgovorili⁶ da procenat komentara na njihovim sajtovima koji sadrže govor mržnje iznosi između 5 i 30 posto.

3 <http://mondo.rs/a631305/Info/Drustvo/Novinari-Eticki-sporni-komentari-na-Inter-netu.html>

4 http://www.danas.rs/danasrs/kolumnisti/buducnost_sajberbulazjenje.881.html?news_id=270793

5 <https://web.archive.org/web/20140914211503/http://danas.net.hr/hrvatska/dosta-je-gadosti-ukinuli-smo-komentiranje-tekstova>

6 http://gadgeterija.tportal.hr/2013/11/10/znate-li-kakvu-portali-muku-muce-suvredama-i-mrznjom-u-komentarima/#.UpM_oMRDtel

ONLAJN KOMENTARI - SUKOB ODGOVOR- NOSTI I SLOBODE IZRAZAVA- NJA I INFOR- MISANJA

ONLAJN KOMENTARI - SUKOB ODGOVORNOSTI I SLOBODE IZRAŽA- VANJA I INFORMISANJA

Komentarisanje na onlajn platformama predstavlja jednu vrstu testa za poštovanje slobode izražavanja. Iako povodom ovog problema postoje različita mišljenja, pogotovo ona koja se odnose na odgovornost urednika i onlajn medija, potrebno je da sve zainteresovane strane učestvuju u raspravi kako bi se najbolji predlozi primenili u praksi.

Komunikacija u digitalnom prostoru odvija se izuzetno velikom brzinom - svakog trenutka se objavljuje ogromna količina sadržaja koji kreiraju korisnici, naročito na platformama sa neretko i milionskim brojem korisnika, pa je zato gotovo nemoguće pratiti svaki objavljeni sadržaj ili komentar. Kako bi onlajn platforme uopšte mogle da funkcionišu i omoguće korisnicima da slobodno primaju i šalju informacije, u regulatornom okviru Evropske unije ustanovljen je princip uklanjanja sadržaja po prijavi, tj. obaveštenju. Različite vrste Internet posrednika se na taj način

oslobađaju tereta odgovornosti za sadržaj koji nisu kreirali i mogu slobodno da ispunjavaju svoju ulogu u digitalnom okruženju.

Specijalni izvestilac UN za promociju i zaštitu prava na slobodu mišljenja i izražavanja je u svom Izveštaju o promociji i zaštiti slobode izražavanja naveo da „odgovornost posrednika za sadržaj koji šire ili kreiraju njihovi korisnici ozbiljno ugrožava ostvarivanje prava na slobodu mišljenja i izražavanja⁷, zbog toga što vodi u odbrambenu i preširoku privatnu cenzuru, koja je često netransparentna i pravno neuređena”.

⁷ http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf

UKLANJANJE SADRŽAJA PO OBAVEŠTENJU (NTD PROCEDURA)

UKLANJANJE SADRŽAJA PO OBAVEŠTENJU (NTD PROCEDURA)

Uklanjanje sadržaja po obaveštenju („notice and takedown” - NTD procedura) predstavlja postupak u kome se sporni materijal postavljen od strane korisnika uklanjanja nakon obaveštenja zainteresovanog lica. Ova procedura je prisutna u skoro svim zemljama EU, ali je implementirana na različite načine (negde se odnosi na sve vrste spornog materijala, negde samo na sadržaje kojima se krše autorska prava ili na neke druge nelegalne materijale). Naime, Direktiva Evropske unije o elektronskoj trgovini 2000/31/EC⁸ daje jasna pravila za regulisanje sadržaja bez žrtvovanja slobode izražavanja na Internetu. Platforme ne bi trebalo da postanu „Internet policija” koja nadgleda sav sadržaj samo da neke vrste sadržaja ne bi bile objavljene. Princip sigurne luke („safe harbor”) posrednicima pruža imunitet, ali pod uslovom da se pridržavaju određenih pravila.

Platforme koje čine sadržaj dostupnim mogu da izgube imunitet i odgovaraju ako ne reaguju „ekspeditivno” i uklone ili onemogućavaju pristup nelegalnim informacijama od trenutka kada saznaju da se takav sadržaj nalazi na njihovom sistemu. Ova odredba čini osnovu za NTD proceduru.

U OEBS-ovom izveštaju o slobodi izražavanja na Internetu se naglašava da odredbe koje se odnose na odgovornost pružalaca usluga nisu uvek jasne i da složene „notice and takedown” procedure za uklanjanje sadržaja postoje u nekim zemljama članicama. Njih tridesetak ima zakone koji se zasnivaju na EU Direktivi o elektronskoj trgovini. Međutim, odredbe Direktive su stvorile određenu pravnu neizvesnost prilikom primene usled razlike u tumačenju prilikom procesa implementacije na nacionalnom nivou.

⁸ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32000L0031&-from=EN>

KAKO JE U SRBIJI REGULISANA NTD PROCEDURA?

KAKO JE U SRBIJI REGULISANA NTD PROCEDURA?

U članu 20 Zakona o elektronskoj trgovini⁹ preciziran je obavezan sadržaj obaveštenja koje lice koje smatra da su njegova prava povredena time što nezakoniti sadržaj drugo lice čini dostupnim treba da uputi tom licu, kako bi saznao da se takav sadržaj nalazi na njegovom sajtu i odlučio da li će ga ukloniti.

OBAVEŠTENJE O NEDOPUŠTENOM DELOVANJU ILI PODATKU (ZAKON O ELEKTRONSKOJ TRGOVINI, ČL. 20, ST. 4) TREBA DA SADRŽI:

Podatke o pošiljaocu obaveštenja

Precizan opis mesta na Internet stranici, odnosno drugom elektronskom prikazu na kojem se javlja nedopušteni podatak

Obrazloženje nedopuštenosti

Ovo pravilo pruža određen nivo pravne sigurnosti jer je na osnovu detaljnih informacija, koje lice koje se žali na povredu treba da uputi, mnogo lakše odlučiti da li da se sporni sadržaj ukloni. U praksi bi to moglo da izgleda mnogo jednostavnije - pružalac usluge bi mogao da omogući prijavljivanje ispod svakog komentara pojedinačno, čime bi ubrzao i pojednostavio proces.

Međutim, prilikom donošenja

odluke i lice koje čini sporni sadržaj dostupnim snosi pravni rizik. Ukoliko ne ukloni sadržaj, lice čije je pravo povredeno može protiv lica koje je svesno da sporan sadržaj čini dostupnim, pokrenuti sve pravne mehanizme koje na raspolaganju ima protiv lica koje je sadržaj i postavilo, uključujući naknadu štete. S druge strane, ukoliko se sadržaj ukloni, mogu se postaviti pitanja ograničavanja prava na slobodu izražavanja i informisanja i opravdanosti tog ograničenja.

⁹ http://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_elektronskoj_trgovini.html

SUDSKA PRAKSA I PRAKSA SAVETA ZA STAMPU

SUDSKA PRAKSA I PRAKSA SAVETA ZA ŠTAMPU

Presuda Evropskog suda za ljudska prava u predmetu Delfi AS protiv Estonije zadala je ozbiljan udarac zastupnicima slobodnog komentarisanja na Internetu. Naime, sud u Strazburu se u ovom slučaju priklonio spornoj presudi nacionalnog suda kao opravdanom i srazmernom ograničenju slobode izražavanja. Portal Delfi je proglašen odgovornim za uvredljive komentare svojih čitalaca, iako je sadržaj uklonio odmah po saznanju. Konačnom sudskom presudom, estonska kompanija je obavezana da licu kome su sporni komentari bili upućeni isplati novčanu naknadu zbog prouzrokovane nematerijalne štete. O ovoj važnoj presudi ćemo detaljnije govoriti nešto kasnije, a sada ćemo se fokusirati na sudsku praksu u Srbiji i praksu samoregulacije.

SUDSKA PRAKSA U REPUBLICI SRBIJI

Sudska praksa u Srbiji u vezi sa komentarima u onlajn medijima takode je na strani ograničavanja slobode govora u onlajn javnosti. Istraživanje Share fondacije ukazuje na nekoliko zanimljivih slučajeva iz prakse nacionalnih sudova.

Jedna od prvih presuda povodom komentara koja je izazvala veliko interesovanje javnosti, bio je slučaj dnevnog lista „Press“ po tužbi Gej strejt alijanse (GSA) 2009. godine.¹⁰

GSA je podnela tužbu na osnovu Zakona o zabrani diskriminacije i Zakona o javnom informisanju zbog objavljenih komentara čitalaca na sajtu pressonline.rs povodom teksta „Biću gej ikona“¹¹ koji su prema mišljenju tužioca sadržali govor mržnje. Prvostepenom presudom usvojen je tužbeni zahtev i utvrđeno je da komentari čitalaca objavljeni na Internet sajtu tog lista predstavljaju govor mržnje prema LGBT populaciji, ali je tužbeni zahtev za naknadu štete odbijen. Većina od 85 komentara je sadržala vredanja, pozive na ubistva, pretnje da će napadati život i imovinu LGBT osoba. Komentari su sa sajta uklonjeni nakon više od deset dana, tek pošto je Pravna služba GSA podnela tužbu. Posle toga, u drugostepenom postupku sud je samo potvrdio prvostepenu pre-

sudu Višeg suda u Beogradu kojom je utvrđeno da tekstovi – komentari čitalaca predstavljaju govor mržnje prema LGBT populaciji, kao i da je „Press“ dopuštanjem i omogućavanjem da se navedeni komentari postave na sajt diskriminatorski postupao prema LGBT populaciji.

U obrazloženju presude Apelacionog suda se, između ostalog, navodi da je Viši sud zaključio da sporni komentari objavljeni na Internet sajtu tuženog predstavljaju vredanje LGBT osoba i podsticanje mržnje i nasilja prema njima. Apelacioni sud je potvrdio da je sloboda javnog informisanja ograničena zabranom objavljivanja ideja i mišljenja kojima se podstiče diskriminacija, bez obzira na to da li se radi o idejama i mišljenju čitalaca ili novinara, odnosno drugih odgovornih lica. U obrazloženju odluke piše i da činjenica da su komentari skinuti sa sajta tuženi list ne oslobađa odgovornosti, jer je moderator sajta bio dužan da spreči njihovo objavljivanje. Apelacioni sud zaključuje da zabrana govora mržnje nije cenzura prave slike društva, jer je cilj sprečavanja prenošenja ideja koje mogu imati nesagledive štetne posledice na demokratske procese u društvu i razvoj društva u celini.

10 <http://gsa.org.rs/2011/06/prva-presuda-zbog-govora-mrznje-protiv-lgbt-populacije-presuda-dnevnim-novinama-press-po-tuzbi-gej-strejt-alijanse/>

11 <http://www.pressonline.rs/zabava/dzet-set/70974/bicu-gej-ikona.html>

Advokat Slobodan Kremenjak u IX ANEM Monitoring publikaciji¹² navodi i slučaj Bogdana Vla protiv novosadskog Radiodifuznog preduzeća „021“ pred Višim sudom u Novom Sadu. U ovom slučaju je novosadska radio stanica obavezana da isplati naknadu štete zbog komentara posetilaca svog sajta (021.rs).

Bogdan Vla je advokat koji je podneo tužbu protiv sajta 021.rs zbog komentara čitalaca na tekst o sudskoj presudi u slučaju u kome je njegov klijent dobio spor protiv Radija „021“. Tužilac Bogdan Vla je smatrao da pojedini komentari na objavljeni tekst, koje su napisali posetioci sajta, vređaju njegovu čast i ugled. Tuženi su se u prvostepenom postupku pozivali na činjenicu da komentari predstavljaju sadržaj trećih lica koja na sajtu iznose svoje stavove i mišljenja i da ne odražavaju stavove portala 021.rs. Stav Apelacionog suda¹³ u Novom Sadu, u postupku u kome je delimično potvrđena prvobitna presuda, jeste da na osnovu utvrđenih činjenica proizlazi da pojedini komentari podležu uređivačkoj koncepciji, jer je tuženi zadržao pravo da pojedine komentare ne objavi, ili da ih skрати, dakle - da ih uredi.

Prema oceni suda, tuženi su morali da poštuju nepovredivost ljudskog dostojanstva, tj. da javno glasilo ne može objaviti ili reprodukovati informacije ili komentare u kojima se vređaju čast i ugled lica, ili koji sadrže uvredljive izraze, o čemu se u konkretnom slučaju radilo.

U ovom predmetu, između ostalog raspravljalo se i da li su delovi medijskih portala i sajtova koji sadrže komentare korisnika prođužetak samog medija i pod uređivačkom kontrolom izdavača ili je pak omogućavanje korisnicima da komentarišu vesti zapravo usluga informacionog društva, odnosno na njih se može primeniti već pomenuta NTD procedura. Stav tuženih je bio da komentari nisu sastavni deo javnog glasila, jer nisu sadržaj koji se uređuje prema uređivačkoj koncepciji javnog glasila, odnosno da je njihovo prikazivanje na Internet portalu zapravo činjenje dostupnim poruka korisnika usluga informacionog društva, u smislu člana 20 Zakona o elektronskoj trgovini. Apelacioni sud je naveo da ovo pitanje nije predmet dokazivanja u postupku, već predstavlja zaključak suda na osnovu utvrđenog činjeničnog stanja, nezavisno od toga da li objavljivanje komentara

predstavlja uslugu informacionog društva u smislu Zakona o elektronskoj trgovini, potvrđujući tako zaključak prvostepenog suda da su komentari deo javnog glasila.

Takođe, u praksi Višeg suda u Beogradu mogu se naći i presude, kojima su javna glasila obavezana na naknadu nematerijalne štete zbog objavljenih komentara čitalaca koji se odnose na tužioce, od kojih su neki bili neistiniti i uvredljivi. Stav suda je da pojedini komentari imaju uvredljiv karakter i da takve informacije mogu da povrede čast i ugled tužioca, kao i da bi javno glasilo trebalo da obrati pažnju na komentare i da izvrši selekciju informacija kojom bi bila sprečena povreda prava ličnosti i dostojanstvo tužioca. Sud je takođe zauzeo stav da takvi komentari ne bi trebalo da se objavljuju bez obzira što predstavljaju mišljenja komentatora. Sa druge strane, kada sudovi govore o slobodi izražavanja, u sličnim slučajevima pozivaju se na dozvoljena ograničenja, neophodna radi zaštite prava i ugleda drugih, u skladu sa Evropskom konvencijom o ljudskim pravima i Ustavom Republike Srbije. Procena suda u ovim slučajevima je najčešće takva da je neophodno ograničiti slobodu izražavanja, sa obrazloženjem da se komentarima povređuju prava ličnosti.

Imajući u vidu da većina onlajn medija u Srbiji pregleda sve komentare čitalaca pre objavljivanja i u pravilima komentariisanja zadržava pravo da ne objavi određene komentare, stav sudova je takav da komentari ipak podležu uredničkoj kontroli. Iz toga sledi da onlajn medij može biti pozvan na odgovornost zbog komentara koji na njegove urednički oblikovane sadržaje postavljaju čitaoci.

Nerazumevanjem šireg digitalnog okruženja, sudovi mogu ugroziti poziciju domaćih onlajn medija na Internet tržištu, namećući im prilično zahtevne dužnosti. Istovremeno, konkurentske platforme, obično iz drugih zemalja i bez pretenzije da budu mediji u skladu sa srpskim zakonodavstvom, slobodno prenose sadržaj sa domaćih onlajn medija i omogućavaju korisnicima komentariisanje i druge interakcije. Uzimajući u obzir navike savremenih informacionih konzumenata, slobodno i momentalno komentariisanje može uticati na centre aktivnosti Internet korisnika iz Srbije i time ugroziti poslovne modele domaćih onlajn medija.

12 http://anem.org.rs/admin/download/files/_id_1948/MP%209%20FIN.pdf

13 Presuda Apelacionog suda u Beogradu Gž 5115/11 od 10.11.2011.

PRAKSA SAVETA ZA ŠTAMPU

Savet za štampu je nezavisno, samoregulatorno telo novinarskih i medijskih udruženja osnovano da bi, između ostalog, pratilo poštovanje Kodeksa novinara Srbije u onlajn medijima i rešavalo žalbe pojedinaca i institucija na sadržaje tih medija. Smatramo da je postojanje ovog nezavisnog tela veoma značajno, s obzirom da ukazuje na spremnost medija da prihvate koncept samoregulacije radi boljeg poštovanja etičkih i profesionalnih standarda novinarstva. Postoji nekoliko žalbi koje su podnete Savetu za štampu povodom komentara u onlajn medijima.

Jedan od slučajeva je postupak po žalbi Kliničko-bolničkog centra „Bežanijska kosa“ protiv Blica, Večernjih novosti i Politike.¹⁴ Komisija za žalbe Saveta za štampu donela je odluku da nema prekršaja kodeksa u ovom slučaju, a značajno je mišljenje Komisije koje je u vidu preporuke navedeno na kraju same odluke: „Zbog toga, Komisija ukazuje i na to da dobri novinarski običaji nalažu da se, kad god je to moguće, vest isprati do kraja, kao i da redakcije, naročito one u kojima postoje moderatori, jesu odgovorne za komentare čitalaca koje objavljuju na svojim veb sajtovima i ne mogu izbeći odgovornost jednostavnom „objavom“ da ne stoje

iza stavova svojih čitalaca.”

U postupku po žalbi Ane Radmilović protiv „Nove srpske političke misli“¹⁵, Komisija za žalbe Saveta za štampu je izrekla javnu opomenu veb portalu Nova srpska politička misao, zbog objavljenih komentara čitalaca na tekst „O siromaštvu jezika i duha“. Ana Radmilović, autorka teksta, podnela je žalbu Savetu za štampu zbog onlajn komentara na njen tekst i navela da je tekst izazvao „salvu pogrđnih komentara, što ne bi bilo ništa novo, ni važno da se u to nije uključio i glavni urednik Đorđe Vukadinović“. Članovi Komisije su ocenili su Kodeks jeste prekršen, ne samo objavljivanjem komentara koji predstavljaju diskriminatornu konotaciju, već i time što ih je i sam glavni urednik ponovio.

14 <http://www.savetzastampu.rs/latinica/zalbeni-postupci/119>

15 <http://www.savetzastampu.rs/latinica/zalbeni-postupci/2069>

DA LI MEDIJSKI PORTALI MOGU BITI U REZIMU ZAŠTITE POSREDNIKA - SLUČAJ DELFI PROTIV ESTONIJE

DA LI MEDIJSKI PORTALI MOGU BITI U REZIMU ZAŠTITE POSREDNIKA - SLUČAJ DELFI PROTIV ESTONIJE

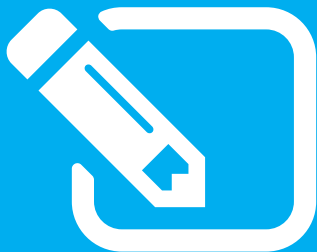
Evropski sud za ljudska prava (ESLJP) je krajem 2013. doneo važnu presudu koja se odnosi na odgovornost Internet posrednika za komentare koje su postavili korisnici. Reč je o slučaju „Delfi AS” protiv Estonije¹⁶ - prema odluci suda nije bilo kršenja člana 10 Evropske konvencije o ljudskim pravima. Naime, kompanija „Delfi” je na osnovu presude estonskih sudova morala da plati odštetu licu L. zbog uvredljivih komentara posetilaca objavljenih na istoimenom medijskom portalu. Spor je došao i do Vrhovnog suda Estonije, posle čega je kompanija odlučila da podnese predstavku ESLJP. Međutim, posle podnošenja zahteva za preispitivanje prvobitne odluke, Veliko veće ESLJP je u junu 2015. ipak potvrdilo da u ovom slučaju nije bilo povrede prava na slobodu izražavanja, koje je garantovano članom 10 Konvencije.

Sud je utvrdio da je bilo uvredljivih i pretećih komentara koji su bili reakcija na tekst objavljen na komercijalnom i profesionalno vođenom informativnom portalu, kao i da nisu preduzete sve mere da bi se izbeglo prouzrokovanje štete drugim stranama, kako bi se osiguralo da će autori komentara biti odgovorni za njihov sadržaj. Nacionalni sudovi su odredili umerene sankcije (320 evra na ime

nematerijalne štete), pa ESLJP smatra da presude sudova u Estoniji prema kojima je kompanija „Delfi” odgovorna za uvredljive komentare na njenom Internet portalu predstavljaju opravdano i proporcionalno ograničenje prava na slobodu izražavanja.

U situacijama poput slučaja kompanije „Delfi”, prilikom donošenja presude treba imati u vidu da uređivačka politika ne sme da utiče na slobodu izražavanja korisnika i sadržaj koji kreiraju treća lica, te da izdavač/osnivač medija ne bi smeo da bude odgovoran pred zakonom za komentare čitalaca na sajtu. Međutim, Veliko veće u svojoj presudi od juna 2015. godine podvlači da je Vrhovni sud Estonije pravilno utvrdio da je jedan od ciljeva portala „Delfi” upravo da i komentare svojih čitalaca integriše u „okruženje” svojih vesti. Takođe, prema navodima Velikog veća, privlačenje komentara svojih čitalaca je i komercijalni cilj i benefit Delfija. Naime, broj poseta sajtu zavisi od broja komentara, a od broja poseta zavisi i naknada koju Delfi ostvaruje od reklama koje je objavljivao na komentarisanim vestima. U tom smislu, Veliko veće potvrđuje stav Vrhovnog suda da Delfi, iako nije autor komentara koje objavljuje, ima punu kontrolu nad komentarima - jedino ih Delfi,

16 <http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-155105>



a ne njihovi autori, može ukloniti sa sajta i odlučiti da li će biti javno objavljeni. Dakle, uloga Delfija u privlačenju komentara je daleko od pasivnog pružaoca tehničke usluge objavljivanja komentara, kako Veliko veće potvrđuje stav Vrhovnog suda Estonije. Tim pre što je usled manjkavosti Delfijevog automatskog filtera za komentare omogućeno da uvredljivi komentari izrečeni na metaforičan način bez upotrebe eksplicitnog rečnika ostanu objavljeni čak 6 nedelja nakon objave.

Sa druge strane, dvoje sudija Velikog veća Sajó i Tsotsoria su zauzeli drugačiji stav u svom odvojenom mišljenju. Naime, čini se da ovo dvoje sudija zauzimaju stav da se Delfi može smatrati u ovom slučaju aktivnim posrednikom umesto tradicionalnim medijem. Kako ovo dvoje sudija navode, u tradicionalnom mediju glavni i odgovorni urednik ima puni uvid u vesti koje se pripremaju za objavu i shodno tome odlučuje da li će se objaviti, te odgovara za njih. U slučaju „Delfi“, urednici ovog portala nisu imali uvid u komentare pre nego što su objavljeni niti bilo kakvu kontrolu nad autorima komentara, nasuprot kontroli koju imaju nad novinarima koji pripremaju vest. Urednici mogu reagovati i ukloniti „sporan“ komentar tek kada saznaju za nje-

ga, praktično tek kada on bude javno objavljen, do kog momenta nisu imali nikakav uvid ili kontrolu nad komentarom.

Ipak, treba imati na umu da i pored velikog uticaja slučaja „Delfi“ na odgovornost Internet posrednika za sadržaje trećih strana, uloga ESLJP nije da tumači pravo Evropske unije, odnosno opštu primenu načela iz Direktive o elektronskoj trgovini. Sud je u ovom slučaju samo podržao stanovište Vrhovnog suda Estonije da se Direktiva ne može primeniti, jer aktivnosti Delfija nisu bile pasivne, čisto tehničke i automatske prirode. Utvrđivanje da li se određene aktivnosti sajtova mogu podvesti pod uslove neophodne za oslobađanje od odgovornosti treba uvek posmatrati od slučaja do slučaja.¹⁷

17 <http://www.5rb.com/wp-content/uploads/2015/07/When-are-website-operators-liable-for-user-comments.pdf>

PRISTUPI MODERA- CIJI

PREMODERACIJA VS POSTMODERACIJA

Da li su vesti i komentari delovi iste celine ili ih treba posmatrati zasebno? Da li i komentare korisnika treba obuhvatiti uređivačkom politikom medija?

Dešava se da očekivanja čitalaca od onlajn komentara, čija je suština da omogući da se i njihovo mišljenje čuje, često nisu ispunjena upravo zbog osećaja da se nad njima vrši neka vrsta kontrole, jer moderatori na kraju odlučuju čiji će komentar biti objavljen. S druge strane, novinari trpe pritisak javnog mnjenja, a profesionalni standardi u velikoj meri variraju. Kako bi se postigao konsenzus obe strane (čitalaca i medija) u vezi sa objavljivanjem komentara na informativnim portalima, neophodno je razmotriti više mogućnosti, jer za sada ne postoji jedinstveno rešenje. Prvenstveno, treba napraviti razliku između premoderacije i postmoderacije komentara čitalaca.

Premoderacija podrazumeva da moderator pročita sve pristigle komentare pre objavljivanja i objavljuje samo one komentare za koje smatra da su u skladu sa uređivačkom politikom, pravilima komentarisanja i zakonom. Ovakav način uređivanja komentara pre njihovog objavljivanja može se izjednačiti sa uredničkom odgovornošću. Stoga, ukoliko medij vrši premoderaciju komentara, onda mora biti i odgovoran za taj sadržaj jer je imao potpunu kontrolu nad izborom informacija koje će da objavi.

Kada govorimo o principu postmoderacije, medij u ovom slučaju automatski objavljuje sve komentare koje pošalju čitaoci, bez ikakvog prethodnog čitanja i proveravanja. Do uklanjanja komentara dolazi naknadno, po eventualnom obaveštenju od strane trećih lica, odnosno ako moderatori na drugi način saznaju da je sporni komentar postavljen.

PREMODERACIJA

Svi komentari na veb sajtu se pregledaju pre objavljivanja. Objavljuju se samo komentari koji su, prema proceni moderatora, u skladu sa zakonom, pravilima komentarisanja i/ili uređivačkom politikom sajta.

POSTMODERACIJA

Svi komentari na veb sajtu se objavljuju odmah po postavljanju, bez prethodnog odobravanja. Komentari mogu biti naknadno uklonjeni po saznanju, ukoliko moderatori procene da nisu u skladu sa zakonom, pravilima komentarisanja i/ili uređivačkom politikom sajta.

PREMODERACIJA

Tradicionalni mediji su jednostavno preneli stari koncept uređivačke politike u digitalno okruženje. Na portalima tradicionalnih medija se uglavnom primenjuje pravilo premoderacije, što znači da postoji moderatorski tim koji nadgleda sadržaje koje kreiraju treća lica (npr. komentare posetilaca) kako bi se utvrdilo da li su u skladu sa zakonom, pravilima sajta i uređivačkom politikom. Prilikom nadgledanja komentara moderatori donose odluku koji komentar će biti objavljen, a koji neće.

Tradicionalni mediji načelno tvrde da za cilj imaju da postanu platforme slobode govora i u onlajn okruženju, ali u praksi sloboda izražavanja može biti znatno ograničena iz brojnih razloga. S obzirom na način na koji se vrši premoderacija, navešćemo neke od najčešće razmatranih problema.

Problemi koji se javljaju kod premoderacije komentara:

- Moderacija može da bude nedosledna, ali i nedovoljno kvalitetna zbog ograničenih resursa. Ne znamo ko se bavi moderacijom i da li su oni zaista kompetentni da „cenzurišu“, tj. da odlučuju o neobjavlivanju navodno

neprikladnih sadržaja;

- Ne zna se koji su principi premoderacije, kao i koja konkretna vrednost se štiti u svakom pojedinačnom slučaju. Da li se štiti sadržaj, kontekst ili određene vrednosti, poput zaštite ličnih prava ili zabrane govora mržnje? Premoderacija se delom sprovodi zbog mogućih pravnih posledica, a u većoj meri zbog uređivačke politike medija, pa čak i želje da se utiče na debatu u digitalnom okruženju. Uključivanje novinara u moderatorske timove bi imalo efekta, ali se čini da je organizaciono i finansijski zahtevno;
- Ne možemo da budemo sigurni da je ova vrsta „cenzure“ legitimna, jer nemamo transparentne izveštaje o efektima premoderacije;
- Ne znamo koliko sadržaja/komentara ostane neobjavljeno;
- Ne postoji pravo na odgovor i pravo na žalbu zbog uklanjanja sadržaja;
- Sprovođenje uredničke kontrole nad komentarima se potencijalno koristi kako bi se uticalo na javno mnjenje i nametala uređivačka politika nad sadržajem koji predstavlja „glas naroda“ (vox populi);
- Ako vrši premoderaciju, medij je u potpunosti odgovoran za sadržaj objavljenih komentara.

Iako ima prednosti, premoderacija kao model za regulisanje sa-

držaja u formi u kojoj je danas poznajemo predstavlja rešenje koje postavlja nekoliko pitanja. Postoji velika mogućnost da se ugrozi sloboda izražavanja komentatora, podstiče proizvoljna cenzura na Internetu i daju se široka ovlašćenja urednicima i moderatorima. Ipak, ukoliko se onlajn medij odluči za premoderaciju, neophodno bi bilo pored postojeće prakse uvesti i pravila transparentnosti i odgovornosti moderatora.

Kako bismo omogućili slobodnije formiranje javnog mnjenja, čemu bi doprinosili svi članovi zainteresovane zajednice, dužni smo da sagledamo i model postmoderacije, u skladu sa svim njenim prednostima i manama, kako bi se došlo do najboljeg modela upravljanja sadržajem trećih lica.

POSTMODERACIJA

Pre nego što objasnimo koncept postmoderacije, podsećamo da većina onlajn medija u Srbiji vrši premoderaciju komentara čitalaca. Ukoliko se kao model odabere postmoderacija, svi komentari se automatski objavljuju na sajtu, i prethodno se ne vrši nikakva selekcija - niti je sam onlajn medij upoznat sa sadržinom komentara pre nego što se oni objave.

Ono na čemu se postmoderacija zasniva su upravo odredbe Direktive o Evropske unije o elektronskoj trgovini 2000/31/EC, koja je sastavni deo nacionalnog prava svih država članica EU, ali i zemalja koje su u procesu pristupanja, kao što je Srbija. Međutim, pitanje postmoderacije još uvek nije precizno definisano postojećim regulatornim okvirom, što stvara izvesne nedoumice u primeni regulative i na onlajn medije, tj. da li se i oni mogu smatrati Internet posrednikom.

PREDNOSTI POSTMODERACIJE:

- Optimizovane procedure upravljanja sadržajima
- Uvođenje manjeg broja kompetentnijih moderatora
- Smanjenje troškova

Da bi postmoderacija bila efikasnija i u skladu sa propisima koji uređuju objavljivanje sadržaja, neophodno je razmotriti dodatne korake. Trebalo bi pružiti šansu i članovima onlajn zajednice da se uključe u regulisanje komentara. Za nezakonit i neprimeren sadržaj bi trebalo razviti procedure za uklanjanje sadržaja po prijavi zainteresovanih lica. U okviru pravila komentarisanja na samom sajtu treba da postoje jasne smernice na koji način i kada će komentari biti uklonjeni po prijavi. Postupak postmoderacije se dodatno može poboljšati na nekoliko načina

- Razvojem brzog, efikasnog i jednostavnog sistema za prijavljivanje problematičnih komentara;
- Automatskim filtriranjem problematičnih reči - ovim pristupom se preterano ograničava sloboda izražavanja i sloboda pristupa informacijama, ali ga je moguće primeniti na „spam“ komentare i „botove“. Ipak, kao rešenje se mogu uzeti liste problematičnih reči koje su otvorene i podložne uticaju zajednice korisnika koja se okuplja oko određenog portala, čime bi se obezbedile transparentnost i predvidljivost procesa moderacije;
- Pregledanjem komentara što je brže moguće, u skladu sa resursima, posebno kada je reč o tekstovima koji podstiču veliki broj komentara

i interakcija. Na taj način se mogu otkriti i ukloniti komentari koji su očigledno problematični;

- Mogućnošću zatvaranja komentara kada se proceni da tema može izazvati raspravu koja ne može biti uspešno moderisana.

Zbog velikog broja komentara koji se postavljaju na pojedine portale i činjenice da mnoge redakcije sebi ne mogu da priušte veliki broj moderatora koji će samo motriti na komentare, kao rešenje može da se razmotri i korišćenje platformi za komentarisanje¹⁸ (3rd party commenting platforms) kao što su Disqus, IntenseDebate ili Livefyre. Svaka od ovih platformi ima brojne funkcije koje mogu znatno da olakšaju posao moderatorima, a njihovo korišćenje je jednostavno. Naročito važna funkcija je mogućnost da korisnici označe („flag“) komentare koje smatraju neprihvatljivim. Naravno da ni ove platforme ne pružaju potpunu zaštitu od zloupotrebe komentarisanja, ali su dobre kao početna tačka za uspostavljanje sistema za komentare koji će u većoj meri poštovati slobodu izražavanja.

18 <http://www.hongkiat.com/blog/3rdparty-comment-discuss-systems-reviewed/>

PREPORUKE ZA PRISTUPE MODERACIJI

Presuda u slučaju „Delfi” predstavlja jedan od važnijih slučajeva za odgovornost Internet posrednika u Evropi, te je stoga potrebno razmotriti njegove implikacije na praksu moderisanja komentara. Prvenstveno, uvredljive komentare bi trebalo ukloniti što je pre moguće. Shvatanje Evropskog suda za ljudska prava jeste da Delfi nije dovoljno brzo reagovao kako bi uklonio negativni sadržaj, bez obzira što je portalu skrenuta pažnja od strane lica koji su prijavili neprihvatljiv sadržaj. Drugo, veoma je važno razumeti zakone u vezi sa onlajn objavljivanjem sadržaja u svom okruženju. Medijski zakoni variraju od zemlje do zemlje, zato je veoma važno biti u toku sa važećom regulativom i svim novinama kako biste mogli da se uskladite sa njima i izbegnete pravne posledice postupaka koji mogu biti pokrenuti protiv vas. Dalje, ovo je veoma važno s obzirom na rast i razvoj novih medija, što predstavlja nove probleme o kojima tek treba raspravljati u pravnim sistemima. U skladu sa tim, promene regulative mogu biti mnogo učestalije nego što očekujete. Treće je da vas automatsko filtriranje reči neće zaštititi. Ovaj način moderacije je korišćen u

slučaju „Delfi”, ali sud je procenio da ovaj sistem nije adekvatan u slučaju blokiranja uvredljivih komentara, kako ne bi bili dostupni na sajtu. Četvrto, disklejmeri vas takođe neće zaštititi. Sajt Delfija je imao i disklejmer koji navodi da su komentatori odgovorni za sadržaj koji postavljaju. Međutim, sud je bio stava da je u potpunosti nerazumljivo da se komentatori smatraju odgovornim, s obzirom na to da je većina komentara postavljena anonimno - pa je stoga doneta odluka da je sajt odgovoran za sve komentare koji su postavljeni na predmetni članak. Peto, analiziranjem konteksta celog komentara umesto pojedinačnih reči bi se izbeglo uklanjanje potpuno prihvatljivih i legitimnih komentara, koji iz određenih razloga sadrže neke od problematičnih reči. Dodatno, moderacija je pravednija od cenzure - zabrana anonimnih komentara može da stvori negativan efekat, pa je zato bolje uklanjati samo uvredljive i preteće komentare umesto onemogućavanja jedinom delu publike, npr. čitaocima koji ne žele da pod svojim imenom izražavaju politička i druga mišljenja, da učestvuje u komunikaciji.

PROBLEMATIČNE KOMENTARE UKOLNITI ŠTO JE PREMOGUĆE

POZNAVANJE I RAZUMEVANJE ZAKONA O OBJAVLJIVANJU SADRŽAJA NA SAJTU

AUTOMATSKO FILTRIRANJE REČI VAS NEĆE ZAŠTITITI OD ODGOVORNOSTI

DISKLEJMERI NISU DOVOLJNI ZA OSLOBAĐANJE OD ODGOVORNOSTI

ANALIZIRANJE KONTEKSTA CELOG KOMENTARA UMESTO POJEDINACNIH REČI

MODERACIJA JE PRAVEDNIJA OD CENZURE

ZAKLJUČAK

ZAKLJUČAK

Nesumnjivo, premoderacija oslobada onlajn medij svake vrste pravne odgovornosti ali istovremeno zahteva ozbiljne resurse i usporava i prekida brzu i slobodnu komunikaciju očekivanu u doba Interneta. Onlajn medijima koji pokušavaju da obezbede održivost isključivo od veb prisustva premoderacija stoga predstavlja neopravdan teret koji ugrožava funkcionisanje organizacije i njen razvoj.

Postmoderacija je sa druge strane izuzetno privlačna. Ona podstiče uključivanje zajednice, kako kroz interakcije tako i kroz regulisanje nedozvoljenog sadržaja, prilagođavajući se obrascima ponašanja u digitalnom prostoru uspostavljenim na drugim, često konkurentskim, Internet platformama. Ipak, da li bi u tom slučaju onlajn mediji snosili odgovornost ako ne uklone sadržaj za koji nisu

znali da postoji? Uzimajući u obzir odluku „Delfi“ i okolnost da uspešno pozivanje na isključenje od odgovornosti po osnovu postmoderacije još nije zabeleženo pred domaćim sudovima, čini se da oslanjanje na NTD proceduru i obaveštenje iz člana 20 Zakona o elektronskoj trgovini nije dovoljno za zaštitu interesa onlajn medija. Ipak, smatramo da postmoderacija koju karakterišu aktivno učešće zajednice i analitičko praćenje objavljenih komentara od strane moderatora može praktično neutralisati mogućnost da nedozvoljeni komentari ostanu dovoljno dugo dostupni da mogu prouzrokovati štetu. Dodatno, ovakav pristup ne isključuje mogućnost da se onlajn medij koji kroz ove mehanizme propusti da ukloni problematičan sadržaj uspešno pozove na isključenje odgovornosti u skladu sa domaćim zakonima.



Detaljnu pravnu analizu mogućnosti primene isključenja odgovornosti posrednika na onlajn medije u vezi sa komentarima pročitajte na adresi www.shareconference.net ili nam se obratite na mejl: info@sharedefense.org.

KORIŠĆENI MATERIJALI:

- Presuda Apelacionog suda u Beogradu Gž. 5115/11 od 10.11.2011.
- Presuda Višeg suda u Novom Sadu P. 157/2012 od 20.03.2013.
- Presuda Apelacionog suda u Novom Sadu Gž. 1703/13 od 29.04.2013.
- Yaman Akdeniz, Freedom of Expression on the Internet: A study of legal provisions and practices related to freedom of expression, the free flow of information and media pluralism on the Internet in OSCE participating states, The Office of the OSCE Representative on Freedom of the Media, 2012

