

SAVET ZA ŠTAMPU
KOMISIJA ZA ŽALBE
Francuska 5/7
11000 Beograd

Na osnovu člana 19 *Statuta Saveta za štampu* i člana 2 i 3 *Poslovnika o radu Komisije za žalbe*, Serbia Bradband – Srpske kablovske mreže, sa sedištem u Beogradu na adresi Bulevar Peka Dapčevića 19, MB: 17280554 (u daljem tekstu: Podnosilac žalbe ili SBB), preko advokata Miloša Stojkovića iz Beograda, po punomoćju koje je priloženo, podnosi *Komisiji za žalbe Saveta za štampu* ovu

ŽALBU

Tekstovima koji su objavljeni u mediju Dnevne novine Informer (u daljem tekstu: Novine Informer), čiji je odgovorni urednik Dragan J. Vučićević, kao i u mediju Internet portal Informer (u daljem tekstu: Portal Informer) čiji je odgovorni urednik Sanja Ćurčić, a glavni urednik Dragan J. Vučićević (po podacima iz impresuma objavljenog na tom portalu), grubo je prekršen *Kodeks novinara Srbije* na štetu Podnosioca žalbe, u periodu od 27.01.2020. godine do 02.03.2020. godine. Tekstovi su uz neznatne izmene objavljeni u identičnom obliku u Novinama Informer i na Portalu Informer (u daljem tekstu zajednički označeni kao Informer), a izdavač oba medija je privredno društvo Insajder Tim DOO čiji je vlasnik 100% udela Dragan J. Vučićević.

U pitanju su sledeći tekstovi:

- **„Minut sa Banjalukom 26, a sa Australijom 6 dinar“**, objavljen u Novinama Informer dana 27.01.2020. godine, i dana 28.01.2020. godine na Portalu Informer na sledećem linku: <https://informer.rs/vesti/zastitnik-potrosaca/489095/ovako-sbb-telefonija-pljacka-potrosace-minut-banjalukom-26-australijom-6-dinara-cenovnik-van-svake-pameti>;
- **„Između dva crtača reklame za kondome i kladionice“**, objavljenog u Novinama Informer dana 02.03.2020. godine, a istog dana i na Portalu Informer na sledećem linku: <https://informer.rs/zastitnik/vesti/497207/sbb-emituje-deci-neprimeren-sadrzaj-izmedju-dva-crtaca-reklame-kondome-kladionice>;
- **„Raspad sistema“**, objavljenog u Novinama Informer dana 09.03.2020. godine, i istog dana i na internet portalu Informer, pod nešto izmenjenim naslovom: **BRUKA! SBB IZNAD SVIH MOGUĆIH ZAKONA?! KORISNICI U PROBLEMU: Internet slab, kanali nestaju, krađu struju, A PENALE NE PLAĆAJU** na sledećem linku: <http://informer.rs/zastitnik/vesti/498871/raspad-sbb-sistema-klijenti-protestuju-internet-uzasan-kanali-nestaju-krađu-struju-penale-placaju>;

Pomenuti tekstovi su samo deo negativne medijske kampanje koju Informer sprovodi u dužem vremenskom periodu protiv Podnosioca žalbe, tako što iznosi neistinite, nepotpune i neproverene informacije, uz prećutkivanje bitnih činjenica, a sve kako bi diskreditovao Podnosioca žalbe.

Tekstovi u kojima se pominje Podnosilac žalbe, predstavljaju kombinaciju:

- očigledno neistinitih informacija;
- nepotpunih informacija, koje sadrže samo one delove koji mogu da se koriste za prikazivanje Podnosioca žalbe u negativnom svetlu;
- neproverenih informacija;
- prenošenja stavova i tvrdnji drugih lica koji se predstavljaju kao stručnjaci i koji najčešće nemaju nikakvu činjeničnu osnovu;
- prenošenja stavova i tvrdnji koje objavljuju korisnici društvene mreže Tviter po pseudonimom, i to samo onih koji su negativni prema Podnosiocu žalbe i uz prenaplaćavanje njihovog značaja.

Kombinacijom takvih informacija se prave neistinite konstrukcije o Podnosiocu žalbe, a time se on dominantno predstavlja u negativnom svetlu. Iako negativna kampanja, putem koje se iznose neistinite informacije i neistinite konstrukcije protiv Podnosioca žalbe, putem Informera traje znatno duže od pomenutog perioda, predmet ove Žalbe su konkretni tekstovi koji su objavljeni u periodu januar-mart 2020. godine.

1. U tekstu „Minut sa Banjalukom 26, a sa Australijom 6 dinar“, između ostalog je navedeno sledeće:

- u naslovu je navedeno sledeće: „OVAKO SBB TELEFONIJA PLJAČKA POTROŠAČE: Minut sa Banjalukom 26, a sa Australijom 6 dinara, CENOVNIK JE VAN SVAKE PAMETI?!“;
- u antrfileu je navedeno da je „Operater tako podelio zone da je mnogo jeftinije ako zovete nekog udaljenog desetinama hiljada kilometara nego da je u bilo kojoj zemlji u okruženju“;
- u tekstu je naveden stav NOPS-a da „nadležni ovakav cenovnik moraju da ispituju, jer zaštita potrošača mora biti na prvom mestu“;
- nadalje u tekstu se izražava svojevrсно čuđenje pomenutim cenovnikom: „ova kompanija je cenovnik podelila na šest, najblaže rečeno, čudnih tarifnih grupa. Tako, na primer, ukoliko zovete Guam, Kostariku ili Finsku razgovor ćete platiti šest dinara po minutu. Ukoliko zovete Alžir, Angolu ili recimo Ukrajinu, minut razgovora košta 16 dinara. Međutim, ukoliko se odlučite da preko fiksnog telefona pozovete neku zemlju iz regiona, poput Bosne i Hercegovine (uključujući i Republiku Srpsku), Makedonije, Hrvatske, e taj razgovor će vas koštati čak 26 dinara za svaki započeti minut! Uz to, u ovom slučaju nemate pravo da koristite ni besplatne minute koje dobijate u paketu.“; zatim prenose izjavu NN lica koje se na društvenoj mreži Tviter predstavlja kao Džigi Bau: „na ovakvu šokantnu podelu zona, ali i samih cena razgovora, na društvenoj mreži Tviter ukazao je korisnik pod imenom "Džigi bau". RAZDALJINE Beograd - Melburn 15.405 kilometara, Beograd - Banjaluka 332 kilometra - Srbija zemlja čuda! U SBB telefoniji imate 200 minuta besplatno, a posle šest dinara po minuti,

ka zemljama zone 1 - Novi Zeland, Bahaami, Bruneji, Gvadalupe, Kolumbija, Malezija, Mongolija... Ali ako zovete Republiku Srpsku, nema besplatnih minuta, pa plaćate 26 dinara po minutu, jer je to, pazi sad, zona ne jedan, ne ni dva, nego tri?! - požalio se ovaj korisnik na na Tviteru“.

Na kraju teksta, Informer se poziva na izjave pojedinih lica koje predstavlja kao stručnjake, a koji su uglavnom predstavnici pojedinih organizacija za zaštitu potrošača, koji ne moraju nužno da budu stručnjaci za telekomunikacije i tržište telekomunikacija. Inače, ta lica se često konsultuju u tekstovima u kojima Informer piše o SBB-u, a vrlo često se izrazito negativno i bez činjenične potpore izražavaju o Podnosiocu žalbe.

Ta lica pominju sledeće:

- „da je SBB-u ovde jedini cilj da ostvari što više prihoda, ne mareći puno za potrošače i pravilno poslovanje“;
- „da se razumemo, formiranje cena je slobodno i ovaj operater u tom pravnom smislu ne krši zakon. Kompanije to formiraju na osnovu prihoda i rezultata i, nažalost, niko im ništa ne može. Jasno je da su ove podele zona prema cenovniku i zemljama veoma nelogične i nerazumne, čak se ni ekonomski nikako ne uklapaju.“;
- „najveći problem je što vas na ove zone i cene niko ne uputi, već se podrazumeva da ćete guglati ili sami se informisati. I onda rizikujete da vam stigne račun od nekoliko hiljada dinara, a uzdali ste se u besplatne minute i popuste. Zato smatram da svaki potrošač mora i usmeno i pismeno da dobije svaku informaciju prilikom sklapanja ugovora kako ne bi došao u situaciju da bude obmanut - savetuje naš sagovornik.“
- „da je ovo primer obmane potrošača i loša poslovna praksa“;
- „SBB je nepošten prema svojim klijentima i ide na kartu manipulacije. Svako normalan će pomisliti da je jeftinije da zove Hrvatsku, Makedoniju ili BiH, jer su bliže, nego da telefonira nekome u Ukrajini, Rusiji, Somaliji.“;
- „Zaista jedna nepoštena poslovna praksa i neopravdane cene razgovora. Valjda su kompanije tu da svojim potrošačima pruže što bolje i povoljnije uslove! Iako imaju pravo da slobodno formiranju cene, nadležni ovakav cenovnik moraju da ispituju, jer zaštita potrošača mora biti na prvom mestu - napominju u NOPS-u.“

Dakle, od konstatacije da Podnosilac žalbe ne krši zakon i da je njegovo ponašanje dozvoljeno i legitimno, odnosno da je slobodan da formira cenu, Informer razvija priču zaključujući da Podnosilac žalbe „pljačka“ svoje korisnike i „papreno naplaćuje“ i pritom pravi konstrukciju, pozivanjem na reči lica koje predstavlja kao stručnjake, da se radi o „nepoštenoj poslovnoj praksi“. Sve ovo isključivo uz oslanjanje na sopstveni osećaj da je nešto nelogično i ekonomski neopravdano, i uz potvrdu stručnjaka u čiju ekspertizu ne spada pomenuta oblast, a koji i inače redovno neosnovano optužuju Podnosioca žalbe.

Pre svega, cene Podnosioca žalbe prema drugim zemljama su formirane isključivo prema troškovnom principu. Naime, svaki operator (domaći ili strani), naplaćuje određenu cenu po minutu da primi poziv

u svoju mrežu. Za nacionalne pozive, ove cene su regulisane od strane lokalnog regulatornog tela za elektronske komunikacije, dok se cena za terminaciju poziva koji dolazi iz druge zemlje, formira od strane operatora koji prima poziv u svoju mrežu u skladu sa pravilima te države i poslovne politike konkretnog inostranog operatora. Drugim rečima, na formiranje cene međunarodnih poziva prevashodno utiče inostrani operator, a ne Podnosilac žalbe. Iz tog razloga, na cenu međunarodnog poziva **ne utiče nužno teritorijalna udaljenost određene države nego cena koju odredi operator u toj konkretnoj državi**, samim tim je i moguće da se desi da teritorijalno bliže države imaju višu cenu od teritorijalno udaljenijih.

Ovakav način formiranja cene je upravo standardni način formiranja cene, te da je Informer želeo da sveobuhvatno i korektno da obradi ovu temu, mogao je vrlo lako da sazna zašto su pozivi prema određenim zemljama iz mreže Podnosioca žalbe skuplji ili jeftiniji.

To je najbolje vidljivo iz primera koji sami potenciraju, a kojim su želeli da „objasne“ tobožnju nelogičnost i „ekonomsku neopravdanost“. Naime, u tekstu je, između ostalog, navedeno da je poziv sa Banjalukom 26 dinara, a sa Australijom 6 dinara, što jeste fakat. Ipak, novinari i urednici Informera nisu hteli da se upuste u to zašto je takva cena i koji su to pokazatelji koji je određuju. Rasvetljavanje formiranja cene očigledno i nije bio prevashodni cilj, nego želja da se Podnosilac žalbe optuži za tobožnju „obmanu potrošača“ te nepoštenu poslovnu praksu i pljačku korisnika, i tako predstavi u negativnom svetlu.

Naime, u konkretnom primeru, pozivi u Banjaluku upućuju se operatoru MTEL, koji u okviru svoje Standardne ponude koja reguliše ovu oblast, u tački 2.4.1 propisuje „da je njegova komercijalna stvar i stvar dogovora sa drugim operatorom, koju će cenu odrediti“. MTEL trenutno ima cenu od 0,11 evra po minuti, što iznosi 13 dinara. SBB poziv naplaćuje 21,6 dinara neto (26 dinara sa PDV). Dakle na 13 dinara troška koji je posledica odluke MTEL-a (inače povezanog lica Telekom Srbija), SBB korisnicima naplaćuje još 8,6 dinara (ostatak do 26 dinara je PDV). Ipak i u tih 8,6 dinara ulaze troškovi interkonekcije, vodova, administracije, održavanja mreže i kapaciteta, pa je realna marža SBB-a na ovom pozivu oko 2 dinara po minuti. Sa druge strane, cena terminiranja poziva u fiksne mreže u Australiji je 0.0076 evra po minuti, t.j. oko 0,9 dinara. Dakle, operatori u Australiji terminiranje međunarodnih poziva u svoju mrežu tarifiraju 90 para, dok pomenuti operator u Banja Luci tarifira 13 dinara. Drugim rečima, što su veći troškovi terminiranja, odnosno što veću cenu odredi inostrani operator, to će cena da bude veća. Dakle, ako uopšte ima neke nelogičnosti, i da su hteli tu nelogičnost zaista da objasne, novinari i urednici Informera su lako mogli da stvar istraže i uvide da ne postoji ništa čudno u ovakvom načinu formiranja cene.

Ovde je takođe zanimljivo porediti cenovnik Telekoma Srbija, koji cenu poziva ka Banjaluci tarifira 14,56 dinara. Kao što je rečeno, MTEL je u vlasništvu Telekoma Srbija i realni trošak terminacije, budući da se radi o povezanim licima, je 0 dinara. Samim tim, dolazimo do zaključka da je zarada Telekoma Srbija na pozivu ka Banjaluci 14,56 dinara, u odnosu na SBB-ovih 8,6 dinara. Takođe, sa druge strane Telekom Srbija tarifira poziv ka Australiji 44,51 dinar, iako je trošak terminacije 90 para, a SBB 6 dinara, što znači da Telekom Srbija na pozivu ka Australiji zarađuje oko 36,2 dinara po minuti (kada se odbije trošak terminiranja poziva i PDV), dok SBB zarađuje 4,1 dinar po minuti. Informer u

tekstu uopšte ni primera radi ne navodi druge operatore fiksne telefonije koji imaju uslugu međunarodnog poziva (pa ni Telekom Srbija koji ima najveće tržišno učešće na ovom tržištu), iako bi to moglo da pomogne u sveobuhvatnom rasvetljavanju teme.

Dokaz:

1. Referentna ponuda za interkonekciju sa fiksnom mrežom MTEL-a, dostupna na sledećem linku: <https://mtel.ba/Binary/9/>;
2. Cenovnik Telekom Srbija, dostupan na sledećem linku: <https://mts.rs/Poslovni/Fiksna/Medjunarodni-saobracaj/Medjunarodni-pozivi>;

Takođe, ni tvrdnje da se korisnici obmanjuju i da je u pitanju nepoštena poslovna praksa, nemaju nikakvo uporište. Korisnici, ne moraju ništa posebno „da guglaju“, budući da je cenovnik po zonama javno dostupan na internet stranici Podnosioca žalbe. Internet stranica je sredstvo koje se uobičajeno koristi za objavljivanje obaveštenja operatora i u tome nema ničeg skandaloznog. Čak ni tvrdnja jednog od lica koje Informer predstavlja kao stručnjaka da korisnici nisu obavešteni pre zaključivanja ugovora o cenama nemaju nikakvo uporište, budući da se pre potpisivanja ugovora korisnik upoznaje sa Opštim uslovima, koji upravo upućuju na cenovnik koji je, ponavljamo dostupan na internet stranici.

Dokaz:

3. Opšti uslovi SBB-a, dostupni na linku: <https://sbb.rs/Binary/30847/Opsti-uslovi.pdf>;

Na kraju bi trebalo istaći da je pojam nepoštene poslovne prakse definisan Zakonom o zaštiti potrošača, a isti zakon propisuje postupak u kome se takvo ponašanje utvrđuje i organe koji taj postupak vode. Samim tim, objavljivanje informacija kojim se podnosilac žalbe optužuje za nepoštenu poslovnu praksu bez odluka nadležnih organa predstavlja i očigledno kršenje pretpostavke nevinosti.

Zbog svega toga, uopšte nije jasno kako formiranje cene na osnovu troškovnog principa, koji je uobičajen na tržištu, i za koji i u tekstu kažu da je slobodno, uz zaradu koja je minimalna ili bar uporediva sa ostalim operatorima, a o kojoj su korisnici unapred obavešteni i kojoj u svakom trenutku mogu da pristupe predstavlja obmanjujuću ili nepoštenu praksu, odnosno „pljačku“ korisnika i to bez ikakve odluke nadležnih organa o tome. Sve ovo zapravo pokazuje da Informer nije uopšte imao nameru da ovu značajnu temu podrobno i profesionalno ispita, nego isključivo da po svaku cenu, neistinitom konstrukcijom prikaže SBB u negativnom svetlu.

2. U tekstu „**Između dva crtaća reklame za kondome i kladionice**“, između ostalog je navedeno sledeće:

- u samom naslovu se navodi sledeće „SBB EMITUJE DECI NEPRIMEREN SADRŽAJ: Između dva crtaća reklame za kondome i kladionice?!“;

- u antrfileu se navodi sledeće: na programima gde se emituju crtani filmovi i serije za decu usred bela dana možete videti reklamne spotove za kladionice, kockarnice, prezervative i uloške * Obratićemo se i REM-u i svim drugim organima i očekujemo od njih da što pre reaguju. Ovde su odgovorni i oglašivači i SBB, kažu stručni sagovornici Zaštitnika;
- u tekstu se navodi sledeće: „SBB-ovi kanali za decu "Nikelodion", "Pikabu", "Vavum", "Nik Džunior" i "Minimaks" u pauzama između crtača emituju reklame za kladionice, kockarnice, prezervative i uloške!“;
- u tekstu se navodi sledeće: „Na ovaj način SBB-ovi kanali omogućavaju oglašivačima da zloupotrebljavaju decu kako bi privukli roditelje, koji s njima gledaju TV, i ostvarili profit, nimalo ne mareći što takve reklame mogu izuzetno štetno da utiču na razvoj mališana“;
- u tekstu se dalje prenosi izjava Gorana Papovića: „Ovde su odgovorni i oglašivači i SBB, koji je dozvolio da se tako nešto pušta na kanalima za decu. Svi oni moraju da budu kažnjeni, a takve reklame uklonjene sa dečijih kanala. Ovo je blagi užas i moramo da zaštitimo decu od ovakve tiranije neprikladnim sadržajem“;
- u tekstu se dalje prenose i izjave predstavnika izvesnog Pokreta za zaštitu potrošača, i interpretira se kako oni (Pokret za zaštitu potrošača), tvrdi da su i naši zakoni i međunarodni propisi jasni i da je na nadležnim organima samo da ih primene, odnosno sledeće: „Ovde treba odmah primeniti Zakon o oglašavanju i Zakon o zaštiti dece. Mi kao pokret već godinama ukazujemo na to da je pre pet godina 76 odsto sadržaja reklama bilo neprikladno, a sada je više od 90 odsto. Niko nije reagovao i sada smo došli do vrha ledenog brega da se zarad novca i zarade zloupotrebljavaju deca. To je zabranjeno i našim zakonima i obavezujućim međunarodnim preporukama i propisima koji imaju za cilj zaštitu normalnog odrastanja dece. Ne može nijedna kompanija, ma koliko jaka i bogata bila, da bude van okvira zakona ove zemlje i propisa koje je donela Evropska unija, a mi se obavezali da poštujemo. Zato je u ovom slučaju neophodno da nadležni organi hitno reaguju i prvo zabrane takve neprikladne reklame na dečijim kanalima. Uz to, i svi ti oglašivači i SBB su podjednako odgovorni za ovu situaciju i moraju da budu rigorozno kažnjeni. I materijalno, što se ogleda u milionima, ali i krivično“;
- zatim je dalje u tekstu navedeno sledeće: „Povodom ko zna kog u nizu skandala kompanije SBB, uputili smo im niz pitanja kako bismo objektivno i novinarski čuli i njihovu stranu priče. Pitali smo ih zbog čega na dečijim kanalima emituju reklame sa neprimerenim sadržajem za taj uzrast, da li su svesni da je to zloupotreba, da je protivzakonito i da zarad profita potencijalno izuzetno loše utiču na razvoj dece... Međutim, kao i svaki put do sada kada je kršila zakon, a mi o tome pisali, kompanija SBB je nastavila sa svojim "ustaljenim receptom" i nije nas udostojila odgovora ni na jedno naše pitanje.“;

Informer na kraju u tekstu dalje izvode sopstveni zaključak o tobožnjoj odgovornosti SBB-a (ovde Podnosioca žalbe) i navode sledeće:

- da bismo tačno utvrdili ko je odgovoran za to što na dečijim kanalima mališani u pauzi između crtanih filmova gledaju neprimerene reklame, konsultovali smo stručnjake za marketing i prodaju oglasnog prostora, koji su nam sve potanko objasnili;

- dečki kanali "Pikabu" i "Vavoom" u vlasništvu su "Junajted grupe" kao i SBB, pa su to faktički njihovi kanali, dok su "Niklodeon", "Nik Džunior" i "Minimaks" strani kanali koje je SBB uvrstio u svoju ponudu. Nijedan od njih, bilo da su u vlasništvu "Junajted grupe" ili su samo u ponudi na njihovom kablovskom operateru SBB ne pita se koje će reklame biti emitovane ni u koje vreme;
- o tome odlučuje "CAS Media", agencija za prodaju oglasnog prostora na kablovskim i satelitskim kanalima koja je takođe u vlasništvu "Junajted grupe". Što se tiče oglašivača, odnosno pomenutih kladionica ili firmi za proizvodnju uložaka, oni o reklamiranju na SBB-ovim kanalima pregovaraju direktno sa agencijom "CAS medija", koja ugovara sve kampanje kod tog kablovskog operatera;
- Uz to, oglašivači, kada ugovaraju kampanje ne mogu da biraju na kojim će SBB kanalima i kada ići reklame, već to raspoređuje "CAS medija", tako da kladionica ne traži ciljano da njihova reklama bude na dečjem kanalu, već je tu rasporedi "CAS medija";
- Razlog je što na "ozbiljnim" ili sportskim kanalima koje SBB ima u ponudi nema dovoljno mesta za sve reklamne sekunde koje su oglašivači kupili. Stoga je najveća, a možda i jedina odgovornost za ovaj skandal na agenciji "CAS Media" i na SBB-u, koji su praktično ista kuća, odnosno deo "Junajted grupe".

Dakle, Informer navodi da je tobože na pomenutim TV kanalima emitovan neprimereni sadržaj, i izvode pravnu odgovornost Podnosioca žalbe u konsultaciji sa licima koje nazivaju „stručnjacima za marketing i prodaju oglasnog prostora“ (koje uzgred nigde ne imenuju u tekstu, pa je pitanje da li uopšte postoje), te izvode pravno nepostojeću konstrukciju o „faktičkom vlasništvu SBB-a na TV kanalima“, i sve vreme te kanale nazivaju SBB kanali, i to, što se naslućuje iz teksta, isključivo na osnovu objašnjenja šta druga kompanija (CAS Media) navodno radi. Pritom, i ta druga kompanija i sama nije izdavač medija, a sa SBB-om je samo povezuje isti vlasnik.

Prvo, u spornom tekstu Informer bez ikakvih dokaza tvrdi da su na pomenutim TV kanalima zaista emitovane neprimerene oglasne poruke (reklame). Dakle o tome da su ti kanali emitovali neprimerene sadržaje se sve vreme govori kao o nespornoj činjenici, iako nisu pruženi nikakvi dokazi da je zaista došlo do takvog emitovanja, kada je došlo do tog navodnog emitovanja i u kom vremenskom periodu.

Dalje, ne postoje SBB kanali, budući da SBB nije izdavač bilo kog medija, pa ni TV kanala, a pritom nije čak ni registrovan za pružanje medijske usluge, niti faktički pruža medijsku uslugu. Kao što je već istaknuto, Podnosilac žalbe je telekomunikacioni operator i obavlja delatnost elektronskih komunikacija, a između ostalog i uslugu distribucije medijskog sadržaja, što je moralo da bude poznato Informeru, ali čak i da nije, radi se o lako proverljivoj činjenici preko javno dostupnih registara (RATEL).

Da je umesto „marketinških stručnjaka i stručnjaka za prodaju oglasnih prostora“ (za koje je sumnjivo da li uopšte postoje), konsultovao pravne stručnjake ili makar otvorio zakone na koje se u tekstu pompezno poziva, Informer je lako mogao da utvrdi ko bi mogao da bude odgovoran za potencijalni

neprimereni ili nezakoniti sadržaj na TV kanalima (mada ni za to, ponavljamo nisu dali nikakve dokaze).

Naime, Zakon o javnom informisanju i medijima (u daljem tekstu: ZJIM), između ostalog navodi da je „medij sredstvo javnog obaveštavanja koje rečima, slikom, odnosno zvukom prenosi urednički oblikovane informacije, ideje i mišljenja i druge sadržaje namenjene javnoj distribuciji i neodređenom broju korisnika“, a da u medije naročito spadaju i televizijski programi, te da medij nema svojstvo pravnog lica (član 29 ZJIM), i da u pravnom prometu istupa preko izdavača, koji može biti pravno ili fizičko lice koje je registrovano za privrednu delatnost (član 32 ZJIM). Zakon o elektronskim komunikacijama (u daljem tekstu: ZEK), između ostalog, propisuje da operator obavlja delatnost elektronskih komunikacija, koja podrazumeva pružanje elektronskih komunikacionih usluga koja se po pravilu pruža uz naknadu, a sastoji se u celini ili pretežno od prenosa signala u elektronskim komunikacionim mrežama, uključujući telekomunikacione usluge i usluge distribucije i emitovanja medijskih sadržaja, ali ne obuhvata usluge pružanja medijskih sadržaja ili obavljanja uredničke kontrole nad medijskim sadržajima koji se prenose putem elektronskih komunikacionih mreža i usluga, niti obuhvata usluge informacionog društva koje se u celini ili pretežno ne sastoje od prenosa signala elektronskim komunikacionim mrežama (član 4 ZEK). Na kraju i Zakon o oglašavanju propisuje da je prenosilac oglasne poruke odgovoran zajedno sa oglašivačem za sadržaj oglasne poruke koja je suprotna Zakonu (član 20 Zakona o oglašavanju), kao i da je oglašivač lice koje se oglašava, a koje ima svojstvo trgovca u skladu sa propisima koji uređuju trgovinu ili radi u ime i za račun trgovca, odnosno koje obavlja profesionalnu ili poslovnu delatnost prodaje robe i usluga, nepokretnosti, kao i prenos prava i obaveza, u skladu sa posebnim propisima, a da je prenosilac oglasne poruke lice koje prenosi oglasnu poruku, preko sredstava čiji je vlasnik, medija čiji je izdavač ili domena čiji je registrant, ili koji ima pravo korišćenja ili neko drugo pravo na tim sredstvima i domenima na osnovu koga je ovlašćen da prenosi oglasne poruke, kao i organizator javnih manifestacija i događaja na kojima se prenose oglasne poruke (član 2 Zakona o oglašavanju).

Dokaz:

4. Uvid u citirane odredbe ZJIM, ZEM, ZEK i Zakona o oglašavanju;

Iz samo ovih nekoliko odredaba, i bez saveta pravnih stručnjaka, je i više nego evidentno da Podnosilac žalbe ne može da bude odgovoran za bilo kakav sadržaj oglasne poruke, jer sadržaj oglasne poruke potpada pod uredničku odgovornost izdavača medija. Ponavljamo, Podnosilac žalbe je operator koji ne odlučuje koji će se sadržaji naći na pojedinačnim TV kanalima, odnosno ne obavlja uredničku kontrolu nad medijima, ne pruža medijsku uslugu (niti bilo šta emituje), niti „ima“ medije koje izdaje. Tako da SBB mediji ne postoje, a ovakve tvrdnje predstavljaju zlonamernu i tendencioznu konstrukciju koja se zasniva na neistinitim i nepotkrepljenim informacijama. Čak ni agencija za prodaju oglasnog prostora – CAS Media po Zakonu o oglašavanju nije odgovorna za sadržaj oglasne poruke, nego je to izdavač medija kao prenosilac poruke (ili sam oglašivač). Ponavljamo, Informeru je povezanost sa CAS Media ključni „dokaz“ da SBB „emituje“ TV kanale.

Primeru radi, primenom logike na kojoj insistira Informer, RTS ili Pink bi bili Telekomovi kanali pošto ih Telekom distribuira, pa bi Telekom Srbija bio odgovoran ako RTS ili Pink, na primer, prekorače 12 minuta oglašavanja u punom satu. Ovakva logika nema nikakvo uporište ni u zakonodavstvu ni u praksi.

Na kraju, tekst „**Raspad sistema**“, predstavlja očigledan primer zlonamerne neistinite konstrukcije koja ima za cilj da objave koje potiču od nekolicine korisnika društvene mreže Tviter, koji se mahom predstavljaju pod pseudonimom (dakle koji su anonimni), predstave, bez ikakve provere, kao istinite, i da se iz toga izvuku potpuno paušalne i nijednim dokazom potkrepljeni zaključci o tome da kod Podnosioca žalbe ništa ne funkcioniše (pre svega preko tvrdnje u samom naslovu preko sintagme „raspad sistema“), da su usluge lošeg kvaliteta, pa čak da SBB „ne plaća struju“, te da je „iznad svih zakona“.

Trebalo bi napomenuti i to da je ovaj tekst kulminacija česte prakse Informera da izabere nasumično korisnike sa društvene mreže Tviter koji iznose najnegativnije stavove o Podnosiocu žalbe. U ovom tekstu mišljenje nekolicine korisnika SBB-a prikazuju kao potpuno dokazanu činjenicu i nadalje u tekstu, uz pomoć lica koja nazivaju stručnjacima, od kojih su neke konsultovali i u drugim tekstovima koji su predmet ove Žalbe i koji imaju izuzetno negativnu percepciju prema Podnosiocu žalbe, dalje konstruišu kakva bi tobože bila pravna odgovornost SBB-a, a ne libe se da bez odluke nadležnih državnih organa Podnosioca žalbe predstavljaju kao „monopolistu“, konstantno kršeći pretpostavku nevinosti pozivanjem na tobožnje kršenje zakona. Ovaj tekst je i primer prenatraglašavanja problema koje imaju svi veliki sistemi, i svi operatori, a upravo i zato postoje i kanali komunikacije sa korisnicima da bi se uočeni problemi rešavali (na primer korisnička podrška). Informer takvim prenatraglašavanjem (poput toga da su negativne objave „more“ ili mogu da naprave knjigu veličine Tolstojevog rata i mira), najpre tendenciozno pogrešno predstavlja stanje „kao raspad sistema“ (ponavljamo pozivanjem na objave nekolicine korisnika koji se predstavljaju pseudonimom ne punim imenom i prezimenom), potom neistinito optužuje Podnosioca žalbe da probleme ne rešava, da „čupa kablove“ i „preti“ korisnicima, te da krši zakon (na primer tvrdnjama da je SBB iznad zakona ili da SBB kao monopolista svakodnevno krši zakon ili da krši „sve moguće zakone“), a Informer se čak stavlja u ulogu suda i razrezuje fiktivnu naknadu štete koju meri milijardama, i navodi brojne nepostojeće „primere“ u kojima se SBB neosnovano optužuje da krade struju, da primenjuje obmanjujuću poslovnu praksu, da se prevarno ponaša prema korisnicima itd, sve bez odluka nadležnih organa.

Pre svega, nije neuobičajeno da postoje negativni komentari nezadovoljnih korisnika, posebno ne na društvenim mrežama gde se svojstvo anonimnosti često koristi da bi se iskazalo nezadovoljstvo, koje može biti i opravdano i neopravdano. Kao što je već rečeno, zato postoje i različiti kanali komunikacije koje Podnosilac žalbe koristi za rešavanje problema korisnika. Ono što je prevashodno sporno u ovom tekstu je da Informer za potvrdu svoje osnovne teze o „raspadu sistema“ koristi svega nekoliko objava korisnika i njihovih vidljivih interakcija sa SBB podrškom. Nagađanja anonimnih korisnika koji mogu da se tretiraju kao glasine, ne mogu se uzimati kao dokazana činjenica, a pogotovu je nedopustivo da se potom na osnovu tih glasina konstruiše novinarska priča.

Pritom, objave na koje se poziva Informer predstavljaju praktično zanemarljiv deo interakcija koje Podnosilac žalbe ostvaruje preko kanala društvenih mreža. Na primer Podnosilac žalbe na društvenoj mreži Tviter preko naloga @moj SBB i @SBB support, u periodu januar-mart 2020. godine je imao preko 10.000 interakcija sa gotovo 2000 korisnika, dok je u periodu koji je bliži onome na koji se sporni tekst odnosi (februar i mart 2020. godine), Podnosilac žalbe ostvario oko 3.500 interakcija (konverzacija) sa gotovo 900 korisnika. Nije na odmet pomenuti da i značajan broj korisnika ima i pozitivne ali i neutralne komentare. Da je Informer zaista želeo da ukaže na mišljenje korisnika SBB-a ne bi isključivo "izvlačio" negativne komentare, nego bi pominjao i one pozitivne i one neutralne. Dakle, izveštavao bi uravnoteženo.

Da zaključimo, u odnosu na ukupan broj konverzacija, nekoliko konverzacija koje Informer tendenciozno izdvaja, ne mogu da budu adekvatan pokazatelj bilo kakve šire slike. Uprkos tome, tih nekoliko objava se „pretvara“ u nekoliko stotina nezadovoljnih korisnika, a njihovi komentari u „more“ negativnih komentara od kojih bi mogla da se napravi knjiga veličine Rata i Mira. Sve ovo predstavlja svesno i namerno preterivanje, uz evidentno prećutkivanje relevantnih činjenica, a sve isključivo da bi se opravdalo prikazivanje SBB-a u negativnom svetlu. Takvo "utvrđeno" nezadovoljstvo se potom uzima zdravo za gotovo (kao činjenica), bez ikakve provere. Na kraju "dežurni stručnjaci" Informera, na bazi toga izvlače obrazac dugotrajnog lošeg ponašanja SBB-a na koji bi trebalo da reaguju državni organi. Isti zaključak se može izvesti i za pojedinačno pominjanje određenih usluga i njihovo definisanje kao „prevare“. Naime, pojedinačno kupovanje popularnih serija je bilo omiljeno među korisnicima, i veliki broj korisnika je iskoristio tu opciju i za seriju „Ubice mog oca 4“. Ti takozvani "bindž paketi" su kupovani od strane nekoliko desetina hiljada korisnika. Selektivno navođenje pojedinačnih primera negativnog korisničkog iskustva, koje pritom nije potkrepljeno nijednim dokazom ne može da bude nikakav pokazatelj da usluga sveobuhvatno ne radi, da se usluga ne isporučuje u skladu sa ugovorenim kvalitetom, te da uočene probleme SBB ne rešava u skladu sa svojim ugovornim obavezama. Važno je napomenuti i to da se Informer isključivo bavi navodnim korisničkim nezadovoljstvom uslugama SBB, dok ostale operatore ne pominje, iako i oni imaju naloge na društvenim mrežama, i ako se i kod njih mogu naći negativni komentari. Da je Informer zaista želeo korektno da obradi temu korisničkog nezadovoljstva, sasvim bi bilo normalno očekivati da pominje i primere drugih uporedivih operatera, što, ponavljamo nije učinio.

Ovde bi još trebalo dodati i to da je od svih operatera jedino SBB "meta" ovako dugotrajne diskreditujuće kampanje Informera. Istorijat diskreditujuće kampanje Informera protiv Podnosioca žalbe se proteže nekoliko godina unazad. Tako je samo u periodu od 2018. i zaključno sa martom 2020. године Podnosilac žalbe u čak 123 slučaja pominjan u negativnom kontekstu, u 3 slučaja u neutralnom kontekstu, dok pozitivnih pominjanja uopšte nije bilo. Sa druge strane je neophodno prikazati kako je u isto vreme najveći konkurent Podnosioca žalbe u Informeru prikazivan dominantno pozitivno. Naime u istom periodu kad je Podnosilac žalbe prikazivan dominantno negativno, Telekom Srbija je pomenut negativno svega 2 puta, u neutralnom kontekstu 21, dok je pozitivno pominjan 151 put. Takođe i brend Supernova koji čine operatori koju su u vlasništvu Telekom Srbija su isključivo pozitivno pominjani 49 puta, bez neutralnih i negativnih pominjanja.

U nastavku je pregled samo nekih od tekstova od 2018. godine, u kojima se Podnosilac žalbe iznošenjem neistinitih, nepotpunih, neproverenih informacija i neistinitih konstrukcija u pomenutim medijima, po istom šablonu kao i u spornim tekstovima koji su predmet ove Žalbe predstavlja u negativnom svetlu:

- **ŠEF CIA PLAĆA KAZNU 17.900.000 evra**, objavljen dana 21.01.2018. godine;
- **Država češlja firmu šefa CIA**, objavljen dana 28.03.2018. godine;
- **SBB vara klijente! Obećava im besplatan HBO, pa ga zaključa**, objavljen dana 11.06.2018. godine;
- **SBB TRAŽI PARE ZA OPREMU KOJA IM JE VRAĆENA**, objavljen dana 9.07.2018. godine;
- **SBB: Ko ne odabere paket. dodelićemo mu najskuplji**, objavljen dana 15.10.2018. godine;
- **SBB ne ceni lojalne klijente**, objavljen dana 29.10.2018. godine;
- **Muke sa servisom sistema Total TV**, objavljen dana 3.12.2018. godine;
- **SBB opet udara po džepu svoje korisnike**, objavljen dana 10.12.2018. godine;
- **SBB broji televizore i pakuje nove troškove**, objavljen dana 14.01.2019. godine;
- **SBB potkrada klijente kroz promocije Total TV**, objavljen dana 21.01.2019. godine;
- **BRUTALNA SBB PREVARA SA EON-OM**, objavljen dana 01.04.2019. godine;
- **SBB vara i u Srbiji i u inostranstvu!**, objavljen dana 08.04.2019. godine;
- **SBB mora da nadoknadi štetu zbog prekida signala**, objavljen dana 02.09.2019. godine;
- **SBB ukinuo kanale iz Republike Srpske**, objavljen dana 7.09.2019. godine;
- **SBB traži pare za fantomske TV usluge**, objavljen dana 21.10.2019. godine;
- **Zbog SBB-a ostao bez Arene sport**, objavljen dana 28.10.2019. godine;
- **Platili bindžovanje, a DOBILI NERVIRANJE**, objavljen dana 25.11.2019. godine;
- **SBB SE POIGRAVA SA OBOLELIMA OD KANCERA**, objavljen dana 02.12.2019. godine.

U svim ovim tekstovima način prikazivanja SBB je identičan, kao što je rečeno, dominantno negativan, a način objavljivanja informacija je identičan kao i u slučaju spornih tekstova koji su predmet ove Žalbe. Drugim rečima, i u ovim tekstovima se kombinacijom neistinitih, nepotpunih i neproverenih informacija, uz očigledno izostavljanje bitnih informacija i prenošenje tvrdnji koji u najmanju ruku predstavljaju glasine, a čiji je jedini cilj diskreditovanje Podnosioca žalbe, a ne obrada teme u javnom interesu.

Zbog svega toga, pomenuti tekstovi ne predstavljaju obradu teme od javnog interesa nego očigledan primer diskreditujuće kampanje koja isključivo ima za cilj da negativno prikaže Podnosioca žalbe.

Imajući sve to u vidu, svim citiranim navodima, opremom teksta, ali i ostalim informacijama koje nisu posebno istaknute u ovoj žalbi, najgrublje su prekršene odredbe Kodeksa novinara Srbije i to naročito tačke 1, 2, 3, 4, 5 Odeljka I (Istinitost izveštavanja) koje se odnose na sledeće obaveze novinara i urednika:

- obavezu novinara da tačno, objektivno, potpuno i blagovremeno izvesti o događajima od interesa za javnost, poštujući pravo javnosti da sazna istinu i držeći se osnovnih standarda novinarske profesije;
- obavezu novinara i urednika da prave jasnu razliku između činjenica koje prenose, komentara, pretpostavki i nagađanja;
- obavezu novinara da naznači izvor informacije koju prenosi, a ukoliko izvor ne želi da bude otkriven, novinari i urednici postupaju sa dužnom profesionalnom pažnjom i svojim profesionalnim autoritetom staju iza informacije i odgovaraju za njenu tačnost;
- obavezu novinara da, kada je to neophodno, konsultuje što više izvora i da im omogući da iznesu svoj stav;
- sa novinarstvom nespojivi objavljivanje neosnovanih optužbi, kleveta, glasina.

Zatim, uredništvo *Informer*a je svojim tekstovima prekršilo tačke 1, 3 i 6. Odeljka IV (Odgovornost novinara) koji se odnosi na sledeće obaveze novinara i urednika:

- novinar je dužan da poštuje pravilo pretpostavke nevinosti i ne sme nikoga proglasiti krivim do izricanja sudske presude;
- novinar je dužan da neguje kulturu i etiku javne reči.

Povređene su i tačke 1, 2 i 3. Odeljka V (Novinarska pažnja) kojim je propisano sledeće:

- novinar je obavezan da pristupa poslu sa dužnom profesionalnom pažnjom;
- novinar ne sme slepo da veruje izvoru informacija. Novinar mora da vodi računa o tome da izvori informacija često slede svoje interese ili interese društvenih grupa kojima pripadaju i prilagođavaju svoje iskaze tim interesima;
- prećutkivanje činjenica koje mogu bitno da utiču na stav javnosti o nekom događaju jednako je njihovom namernom iskrivljivanju ili iznošenju laži;

Uz sve navedene povrede Kodeksa novinara Srbije, prema mišljenju podnosioca ove žalbe, uredništvo *Informer*a je postupilo i suprotno tački 3. Odeljka VI (Odnos prema izvorima informisanja) kojom je propisano da je novinar dužan da poštuje zahtev izvora informisanja za anonimnošću, ali da je izmišljanje anonimnih izvora težak prekršaj standarda profesionalnog postupanja novinara.

Na kraju, neselektivnim objavljivanjem objava nekolicine korisnika društvenih mreža, *Informer* je postupio i suprotno Odeljku V i Odeljku VI *Smernica za primenu Kodeksa novinara Srbije u onlajn okruženju*, a naročito sledećim pravilima:

- **Informacije prikupljene sa društvenih mreža i drugih digitalnih platformi pre objavljivanja treba tretirati kao i bilo koji drugi izvor informacija.** U njihovoj obradi novinar treba da postupa u skladu sa standardom dužne novinarske pažnje. Ovakve informacije, ako su objavljene, takođe će se smatrati uređivački oblikovanim sadržajem i medij se ne može osloboditi odgovornosti braneći se time da je informacija prenet sa društvene mreže ili druge platforme;

- **Informacije koje su prikupljene sa društvenih mreža obrađuju se u skladu s pravilima novinarske profesije.** Nije dozvoljena obrada informacije koja se preuzima sa društvenih mreža i drugih platformi na način da se promeni njeno izvorno značenje, kontekst, smisao i prikaz;
- **Uputstvo za objavljivanje u potpunosti neverifikovanih informacija.** Ako se novinar nalazi u situaciji da je neophodno da koristi neverifikovani sadržaj sa društvenih mreža i uopšte interneta, preporučuje se da objavi i uputstvo koje objašnjava odakle informacija dolazi, kao i razloge zbog kojih bi takva informacija mogla da bude nepouzdana;
- **Provera izvora sa interneta i društvenih mreža.** Novinari uvek treba, pre objavljivanja informacije do koje su došli od izvora sa društvenih mreža i interneta, da provere profil izvora i da jasno utvrde da je izvor zaista ona osoba za koju se predstavlja.

Imajući sve navedeno u vidu, podnosioci ove žalbe predlažu *Komisiji* da, nakon sprovedenog postupka, a shodno čl. 15-19 *Poslovnika o radu Komisije za žalbe*, donese odluku kojom će usvojiti žalbu i naložiti dnevnom listu *Informer* da tu odluku objavi najkasnije u trećem broju od dana dostavljanja odluke, kao i da ukloni sporne tekstove naznačene u ovoj Žalbi.

U Beogradu, 15.04.2020. godine

Za podnosioca žalbe


Miloš V. Stojković
advokat
Bulevar Zorana Đinđića 8a
Beograd
Miloš V Stojković, advokat
Beograd, Bulevar Zorana Đinđića 8a,
PIB: 108950590