

Na osnovu članova 19. i 21. Statuta Saveta za štampu i članova 15. i 16. Poslovnika o radu Komisije za žalbe, Komisija za žalbe Saveta za štampu u sastavu: Zlatko Čobović, Tamara Skrozza, Nadežda Budimović, Filip Švarn, Jelka Jovanović, Rodoljub Šabić, Ana Martinoli, Olivera Milošević, Mateja Agatonović i Milena Vasić na sednici održanoj 29. 5. 2025. godine, jednoglasno izriče

JAVNU OPOMENU

Tekstom „Bežite što dalje od Emecete“, odnosno tekstom „Zaobidite 'Emecetu' da vas ne bi bolela glava, kao mene! Priča ogorčene Novosađanke koja je prošla golgotu s poznatim lancem prodavnica nameštaja i bele tehnike“, objavljenim 19. februara 2025. godine, dnevni list „Srpski telegraf“, odnosno portal „Republika.rs“

1. prekršili su tačku 5 Poglavlja I (Istinitost izveštavanja) Kodeksa novinara i novinarki Srbije, po kojoj naslov teksta ne sme da bude u suprotnosti sa njegovom suštinom,

2. prekršili su i tačku 3 Poglavlja V (Poštovanje dostojanstva) o obavezi novinara/novinarki da poštuju princip nenanošenja štete ugledu i dostojanstvu ličnosti i da ne učestvuju u širenju neistina ili kontinuiranom zlonamernom narušavanju reputacije osoba o kojima se izveštava,

Odluka Komisije biće objavljena na sajtu Saveta za štampu (www.savetzastampu.rs) i dostupna javnosti.

OBRAZLOŽENJE

Advokati kompanije „Emmezeta Srbija doo Beograd“ podneli su žalbu verujući da su spornim tekstom (objavljenim pod različitim naslovima u dnevnim novinama i na portalu) prekršene tačka 1 poglavlja I, koja se odnosi na obavezu tačnog, nepristrasnog, potpunog i blagovremenog izveštavanja i tačka 2 poglavlja III, o obavezi poštovanja kulture i etike javne reči i zabrani govora mržnje i agresivne retorike. Naveli su da je tekst uvredljivog sadržaja i da neistinito prikazuje poslovanje podnosioca žalbe. Saradnica u marketingu je, kako su naveli, mediju dostavila genezu celog slučaja iz koje se vidi da je reklamacija kupca rešena uspešno dodelom vaučera u iznosu od 5000 dinara. Kompanija je zbog ovog teksta podnela i tužbu, a uz žalbu je dostavljena i presuda koja se odnosi na prethodno objavljeni tekst, kako bi ukazali na kontinuirano objavljivanje neistinitih informacija, kao i zbog toga što se redakcija u spornom tekstu poziva na tu tužbu.

U odgovoru na žalbu, redakcija je navela da objavljeni tekstovi predstavljaju novinarski prikaz iskustva potrošača, koji je javno izneo svoje mišljenje i opisao lično iskustvo u vezi sa ostvarivanjem prava iz reklamacije. Izjave su autentične, prenete u skladu sa profesionalnim standardima, a čitaocima je jasno da je reč o subjektivnoj perspektivi korisnika usluge. Redakcija je u okviru objavljenog sadržaja omogućila predstavljanje i druge strane – kompanije Emeceta, koja je iznela svoj stav o slučaju, čime je obezbeđeno poštovanje načela ravnoteže i prava na odgovor. Postupak reklamacije koji je u tekstu obrađen jeste javno važna tema, a uloga novinara je da, pored informisanja, služi i kao korektiv u zaštiti potrošačkih prava, uz poštovanje profesionalne odgovornosti, ističe se, između ostalog, u odgovoru na žalbu. U odgovoru se ukazuje i na to da je presuda Višeg suda u Beogradu, na koju se podnosilac žalbe poziva, prvostepena i nije pravosnažna, jer je redakcija “Srpskog telegrafa” izjavila žalbu i stoga “ne može imati konačan pravni značaj u kontekstu ocene poštovanja novinarskog kodeksa”.

Komisija za žalbe nije se bavila presudom u vezi za prethodno objavljenim tekstom, jer, sem što nije pravosnažna, nije ni u direktnoj vezi sa sadržajem teksta na koji se žalba odnosi, iako se pominje u spornom tekstu. Komisija je odlučivala isključivo o tekstu na koji se odnosi žalba.

Članovi Komisije su zaključili da u ovom slučaju nije upitna isitnitost izveštavanja, na koju žalilac ukazuje, budući na nije osporeno da je kompanija dobila reklamaciju na prodati proizvod i da je postupila po njoj. Takođe, u tekstu su, tačno i u celini preneti odgovori odgovarajuće službe Emecete u vezi sa hronologijom rešavanja ovog slučaja. Takođe, Komisija ne misli da se rečnik upotrebljen u tekstu može smatrati govorom mržnje ili agresivnom retorikom.

Nesumnjivo je, međutim, po oceni članova Komisije da redakcija o ovom slučaju nije samo izvestila o primedbama potrošačice i odgovoru druge strane, već je, što je vidljivo već iz naslova, zauzela jasan stav u vezi sa poslovanjem kompanije, bez obzira na njihove odgovore, koji jesu objavljeni. Tvrdnje da je iz naslova jasno da je reč o stavu potrošača, a ne redakcije, po mišljenju Komisije, ne stoje, već zbog odluke redakcije da njeno mišljenje da od „Emecete treba bežati“ objavi i na naslovnoj strani, bez naznaka da je reč o stavu jednog kupca. Komisija zato veruje da je prekršena tačka 5 poglavlja I Kodeksa, po kojoj naslov mora da odgovara suštini teksta, odnosno po kojoj bi mediji trebalo da se uzdrže od upotrebe „mamac“ naslova i naslova koji generalno odgovaraju sadržaju teksta, ali su preterano naglašeni ili senzacionalistički.

Komisija je zaključila da se tekst odnosi na važnu temu, da mediji treba da se bave zaštitom prava potrošača i da ukazuju na loše postupke proizvođača i prodavaca, ali se to mora raditi odgovorno i bez loše namere. U ovom slučaju, po oceni Komisije, reč je o zlonamernom izveštavanju, koje može naneti štetu žaliocu, jer direktno sugerise čitaocima da „beže što dalje od Emecete“. Time je prekršena tačka 3 poglavlja V, po kojoj su novinari obavezni da poštuju princip nenanošenja štete ugledu ličnosti, odnosno u ovom slučaju pravnog lica.

Članovi Komisije za žalbe posebno ukazuju na to da ovakav „negativni marketing“, nažalost, nije retkost u našim medijama, te da je reč o problemu kojem nije posvećeno dovoljno pažnje u novinarskim krugovima, jer se kompanije retko žale na tu vrstu tekstova.

Beograd, 29. 5. 2025.

Predsedavajuća

Milena Vasić