



UP1:05-29-1-1030/20
Sarajevo, 28.12.2020.

Na osnovu člana 46. stav (3) tačka d) i 49. st. (1) i (2) Zakona o komunikacijama ("Službeni glasnik BiH", br. 31/03, 75/06, 32/10 i 98/12), a u vezi sa primjenom čl. 16., 17. i 25. Pravilnika o postupku rješavanja kršenja uslova dozvola i propisa Regulatorne agencije za komunikacije ("Službeni glasnik BiH", broj 18/05), čl. 7. stav (1) i 16. stav (1) i (2) Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija ("Službeni glasnik BiH", broj 3/16) te 5., 7., 8. i 13. stavovi (1) i (5) tačka a) Pregleda povreda i kazni koje izriče Regulatorna agencija za komunikacije („Službeni glasnik BiH“, broj 8/17), rješavajući po službenoj dužnosti, u postupku protiv Bobar radio, Bobar radio-studio B2-BOBAR RADIO d.o.o.-Bobar Radio, radi utvrđivanja kršenja relevantnih odredbi Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija („Službeni glasnik BiH“, broj 3/16), generalni direktor Regulatorne agencije za komunikacije donosi:

RJEŠENJE

1. Utvrđuje se da je Bobar radio, Bobar radio-studio B2-BOBAR RADIO d.o.o.-Bobar Radio, prekršio odredbe člana 7. stav (1) *Lažni ili zavaravajući audiovizuelni i radijski programi* i člana 16. stav (1) i (2) *Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima* Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija.
2. Za utvrđeno kršenje iz tačke 1. dispozitiva ovog rješenja izriče se mjera pismenog upozorenja.
3. Nosiocu dozvole stavlja se na znanje da svako ponovljeno kršenje odredbi relevantnih pravila i propisa Agencije može rezultirati izricanjem strožije sankcije.
4. Žalba ne odlaže izvršenje rješenja.

Obrazloženje

Regulatorna agencija za komunikacije (Agencija) je, inicirana prigovorom slušateljke, po službenoj dužnosti zatražila snimke programa koje je Bobar radio, Bobar radio-studio B2-BOBAR RADIO d.o.o.-Bobar Radio, (u nastavku Bobar radio) emitovao, kako se u prigovoru navodi, 22.09.2020. godine, u terminu oko 12 sati. U predmetnom prigovoru se iznosi sumnja u regularnost kviza i obmanu slušalaca s obzirom na postavljeno, kako se navodi, „*evidentno prelagano pitanje*“ na koje slušaoci pogrešno odgovaraju, kao i na način naplate poziva, pri čemu se navodi da je „*obračunata cijena poziva oko 3KM po minuti*“.

Slijedom navedenog, Agencija je dopisom broj: 05-29-7-2174-1/20 od 24.09.2020. godine zatražila dostavu snimaka za navedeni datum, u terminu od 11-15 sati, kao i komentar na navode iz prigovora, što je Bobar radio uredno i učinio 05.10.2020. godine, ne prilažući komentar na navode iz prigovora. Analizom predmetnih snimaka, konstatovano je da je u navedenom periodu emitovan program „Odgovori tačno“ koji slušaocima pruža mogućnost učešća putem pozivanja na brojeve za usluge sa dodatnom vrijednošću. Tokom trajanja programa, voditeljica daje sljedeću informaciju o brojevima i cijenama poziva za slušatelje iz BiH: „*Uključenje uživo u program, za korisnike m:tel Telekom Republike Srpske 094 593 075, cena poziva 3,1KM; za korisnike BH Telekom 094 280 137, cena poziva 3,5KM ... Za korisnike HT Mostar Eronet 094 860 710, cena poziva 3,7KM...*“

U cilju prikupljanja svih potrebnih informacija, te utvrđivanja svih relevantnih činjenica u istrazi, vodeći se i članom 3. (Opšti principi), stav (7) Kodeksa o audiovizuelnim medijskim uslugama i medijskim uslugama radija („Službeni glasnik BiH“, broj 3/16) (u daljem tekstu: Kodeks) po kojem je pružalac medijske usluge odgovoran za sve sadržaje koje pruža bez obzira na njihov izvor (u konkretnom slučaju iznajmljen je termin za predmetnu emisiju), Agencija se obratila telekom operaterima u BiH sa upitom o načinu naplate poziva na gore navedene brojeve. U odgovoru kojeg je Agencija primila od telekom operatera: Telekomunikacije RS, JP Hrvatske telekomunikacije, BH telekom Sarajevo navedeno je da se poziv na broj naplaćuje po minuti, u okviru usluge pozivi sa dodatnom vrijednošću-Premium Rate, iako je u programu naznačeno da se cijena odnosi na poziv.

Na osnovu navedenog, Agencija je došla do preliminarnog zaključka da je ovim došlo do mogućeg kršenja člana 16. stav (2) (*Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima*), kao i člana 7. stav (1), (*Lažni ili zavaravajući audiovizuelni ili radijski programi*) Kodeksa u kojima se, između ostalog, navodi:

Član 16.

(Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima)

- (2) *Ukoliko se učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima ostvaruje putem usluge dodatne vrijednosti, gledaocu/slušaoocu koji učestvuje u programu, uključujući gledaoce/slušaoce na čekanju, naplatit će se cijena po pozivu, a ne po vremenu trajanja poziva.*

Član 7.

(Lažni ili zavaravajući audiovizuelni i radijski programi)

- (1) *Audiovizuelni i radijski programi neće nuditi bilo kakav sadržaj za kojeg se zna ili se može utvrditi da je lažan ili zavaravajući na osnovu zdravog razuma ili rutinskom provjerom, ili za kojeg postoji opravdana pretpostavka da je lažan ili zavaravajući.*

Također, voditeljica u najavi kviza navodi da "*Pravila kviza možete naći na internet adresi www.odgovoritacno.com/pravila*". Provjerom navedene web stranice utvrđeno je da pristup istoj nije moguć, odnosno da je IP adresa servera nepoznata, tako da je na osnovu navedenog Agencija došla do preliminarnog zaključka da je ovim došlo i do mogućeg kršenja odredbe člana 16. stav (1) (*Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima*) Kodeksa, u kojem je navedeno:

- (1) *Audiovizuelni i radijski programi u kojima publika ima mogućnost učešća putem pozivanja, slanja poruka, te korištenjem drugih načina komunikacije, će sadržavati jasne informacije i uslove za učešće u istim.*

Dopisom od 09.11.2020. godine Agencija je pozvala Bobar radio da se izjasni o potencijalnom kršenju navedenih odredbi Kodeksa. U odgovoru stanice koji je Agencija primila dana 03.12.2020. godine, se navodi: „...*Smatramo da emitovanjem kviz programa nije došlo do kršenja relevantnih odredbi Kodeksa, u skladu sa Ugovorom koji smo potpisali sa oglašivačem emisije isti se obavezao da će kroz zakupljeni termin, poštovati pravila i propise Regulatorne agencije za komunikacije. Naglašavamo da smo više puta u toku trajanja ugovornog odnosa od istog dobili potvrđan odgovor na upit da li su ispoštovane sve odredbe Ugovora. Ni na koji način nismo imali mogućnost i nismo mogli imati uvid šta se događalo izvan toga, odnosno na koji način se vrši naplata poziva kod operatora jer nemamo uvid u iste, niti nam kao trećem licu Zakon omogućava pravo uvida kao način provjere. Molimo Vas da nas kao emitera programa, a pošto možemo da se u budućem vremenu nađemo u ovakvoj situaciji poučite na koji način možemo kontrolisati i ovaj segment poštivanja propisa. U ovom trenutku jedini način zaštite a koji ovim Ugovorom nismo predvidjeli jeste dostavljanje na uvid ugovora operatorima na teritoriji BiH, ali je to ugovor između trećih lica za šta nismo sigurni da li bi nam bio dozvoljen uvid. Isto tako želimo da napomenemo da isti sadržaj više ne emitujemo, bez obzira što na gore navedeno nismo mogli nikako da utičemo, ne želimo na bilo koji način da dovedemo u pitanje naš brend koji*

gradimo dvadesetvije godine bez ijedne mrlje bilo koje vrste“, te je u nastavku Bobar radio ponudio da za potrebe uvida dostavi Ugovor sklopljenim sa oglašivačem.

Interna komisija Agencije sastala se 23.12.2020. godine i raspravljala o ovom slučaju, o čemu je sačinjen zapisnik.

Kako je istaknuto ranije, Bobar radio je emitovao sadržaj u kojem je publika mogla učestvovati putem pozivanja na brojeve telefona koje je voditeljica isticala tokom trajanja emisije. Odredba člana 16. stav (2) Kodeksa, propisuje da će se gledaocima/slušaoциma koji učestvuju u programima putem usluge dodatne vrijednosti naplatiti isključivo cijena poziva. Iako je tokom trajanja predmetnog sadržaja, kako je analizom ustanovljeno, istaknuto da se naplata vrši po pozivu, nakon dalje istrage i saradnje sa telekom operaterima u BiH utvrđeno je da se naplata vrši po minuti. Iz navedenog priozilazi da je predmetnim sadržajem, zbog činjenice da se radilo o lažnoj informaciji o stvarnoj prirodi naplate poziva, stvorena mogućnost nanošenja štete gledaocima.

U izjašnjenju Bobar radio ističe da nije počinio kršenje relevantnih odredbi Kodeksa zbog činjenice da se oglašivač, kako navodi, ugovorom obavezao da će ispoštovati odredbe Kodeksa. S tim u vezi Agencija ponovo podsjeća da je članom 3. (Opšti principi), stav (7) Kodeksa pružalac medijske usluge odgovoran za sve sadržaje koje pruža bez obzira na njihov izvor. Neovisno od činjenice da je, u konkretnom slučaju, oglašivaču iznajmljen termin za predmetnu emisiju, prema navedenoj odredbi Kodeksa, stanicu kao nosioca dozvole Agencije čini odgovornom jer samim tim što je pristala na emitovanje ima i obavezu prihvatiti uredničku odgovornost za ovaj vid sadržaja. Navodi stanice da je više puta u kontaktu sa oglašivačem dobila potvrdu o poštivanju Kodeksa ne umanjuju njenu odgovornost. Naprotiv sama činjenica da se radi o vrsti interaktivnog programa govori da je neophodno bilo poduzeti sve mjere u cilju realizacije odredbi Kodeksa, imajući u vidu da je svrha primjene odredbe člana 16. stav (2) da se izbjegne moguća zloupotreba načina uključivanja u program i sistema naplate poziva s obzirom da se na ove brojeve telefona primjenjuju posebne tarife. S tim u vezi i u stavu (1) ovog člana se navodi da će takvi programi sadržavati jasne informacije i uslove za učešće u istim. Iako je u programu naznačeno da se učesnici o pravilima kviza mogu informisati putem navedene web stranice, Agencija je provjerom ustanovila da pristup istoj nije moguć, odnosno da je IP adresa servera nepoznata, čime je učesnicima suprotno odredbi stava (1) člana 16. Kodeksa uskraćena jasna i potpuna informacija.

Imajući u vidu navedeno, nedvojbeno je da su slušaoci dovedeni u zabludu o stvarnoj prirodi načina naplate, što je dovelo do kršenja člana 7. stav (1) Kodeksa. Postupanje suprotno članu 7. stav (1) Kodeksa, odnosno emitovanje pogrešne informacije o načinu naplate poziva za učešće u programu, dovelo je povrede člana 16. stav (2) jer odredba navedenog člana ovim suštinski nije ispoštovana, a slušaoci se nisu mogli detaljnije informisati o pravilima učešća u programu budući da pristup web stranici sa ovim podacima nije bio moguć, čime je došlo i do kršenja stava (1) člana 16. Kodeksa. Stanica u izjašnjenju navodi: „*da ni na koji način nismo imali mogućnost i nismo mogli imati uvid šta se događalo izvan toga, odnosno na koji način se vrši naplata poziva kod operatora jer nemamo uvid u iste, niti nam kao trećem licu Zakon omogućava pravo uvida kao način provjere*“, Agencija smatra da sama činjenica da je Bobar radio odgovoran za sav sadržaj koji emituje čini ga zainteresovanom stranom, te je od oglašivača kao ugovorne strane mogao tražiti podatke o načinu naplate ili je kod telekom operatera sam mogao izvršiti provjeru, kao i provjeriti web stranicu, čime bi omogućio suštinsku realizaciju odredbe. Postupajući suprotno tome, došlo je do kršenja člana 16. st. (1) i (2) *Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima* i člana 7. stav (1) *Lažan ili zavaravajući materijal* Kodeksa.

S obzirom na navedeno, te konstataciju da je Bobar radio u ovom slučaju prekršio član 16. st. (1) i (2) *Učešće publike u audiovizuelnim i radijskim programima* i član 7. stav (1) Kodeksa, Interna komisija Agencije, uzela je u obzir sve okolnosti prilikom određivanja kazne, a naročito odgovornost kršitelja, pobude iz kojih je kršenje učinjeno, težinu povrede i okolnosti pod kojima je kršenje učinjeno.

U članu 5. Pregleda navedeno je da je svrha kažnjavanja između ostalog, „*obezbjeđenje poštivanja Zakona i propisa RAK-a, zaštita javnog interesa kao i uticaj na počinioca, kao i na ostale, da ubuduće ne čine kršenja*“. dok član 8. stav (2) Pregleda navodi: „*Usmeno ili pismeno upozorenje može se izreći*

za kršenje koje je pričinjeno pod naročito olakšavajućim okolnostima i kad se svrha kažnjavanja može postići bez izricanja novčane kazne ili drugih izvršnih mjera“.

Uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, te odluku stanice da obustavi daljnje emitovanje predmetnog programskog sadržaja, govori u prilog zaključku da je Bobar radio pokazao visok stepen odgovornosti nakon učinjenog kršenja te poduzeo restriktivne mjere u spriječavanju mogućeg daljeg kršenja relevantnih odredbi Kodeksa. Iako Agencija ničim nije sugerisala ukidanje predmetnog programa, činjenica da se stanica sama odlučila na ovaj korak govori o spremnosti da preuzme odgovornost kao pružalac usluge kako bi se spriječilo moguće dalje činjenje štete krajnjim korisnicima. Uzimajući u obzir sve navedeno, a cijeneći i činjenicu da se radi o prvom zabilježenom kršenju relevantnih odredbi Kodeksa, ocijenjeno je da se u konkretnom slučaju svrha kažnjavanja može postići izricanjem pismenog upozorenja. Agencija ovim stavlja na znanje nosiocu dozvole da eventualno ponovljeno kršenje relevantnih pravila i propisa Regulatorne agencije za komunikacije može rezultirati izricanjem strožije sankcije.

Interna komisija Agencije je dana 24.12.2020. dostavila zapisnik generalnom direktoru, koji je isti prihvatio.

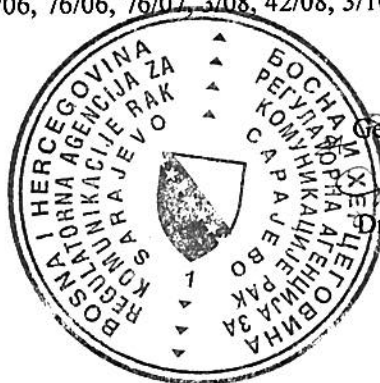
Uzimajući u obzir sve naprijed navedeno riješeno je kao u dispozitivu.

Uputstvo o pravnom lijeku: Žalba protiv ovog rješenja može se izjaviti Vijeću Agencije u roku od 15 dana od dana prijama Rješenja. U smislu člana 47. stava 2. Zakona o komunikacijama, žalba ne odlaže izvršenje Rješenja. Na žalbu se plaća taksa od 10,00 KM po Tar. broju 2. Tarife administrativnih taksi (“Službeni glasnik BiH”, br. 16/02, 19/02, 43/04, 8/06, 76/06, 76/07, 3/08, 42/08, 3/10, 98/12, 15/14, 78/14, 32/17, 53/17 i 62/17).

Prilog: Obrazac za uplatu administrativne takse

Dostaviti :

1. Bobar radio
2. u spis



Generalni direktor

Draško Milinović