



NEPRIHVATLJIV GOVOR U KOMENTARIMA NA INTERNETSKIM INFORMATIVNIM PORTALIMA

Autorice: Sara Lalić, Cvijeta Senta i Danela Žagar

Kada je portal Net.hr 2013. godine odlučio ukinuti mogućnost postavljanja komentara na članke od strane čitatelja, mnogi su mediji u prenijeli vijest o tome potezu, s obzirom da je to bila prva takva inicijativa čitanijeg portala u Hrvatskoj. Razlozi za to su, kako su u Net.hr-u objasnili u članku pod vrlo direktnim naslovom „Dosta je gadosti“, to da je „postalo gotovo pravilo da komentari služe za izražavanje poremećenih, bolesnih i zadržanih stavova čitatelja koji su iskazivali frustracije ne štedeći pritom nikoga i ništa, kojima je portal služio kao mjesto ispucavanja mržnje i agresije doslovno prema svemu i svima koje su smatrali drugačijima¹.“

Praksa potpunog ili djelomičnog ukidanja komentara na članke na internetskim portalima nije sasvim neuobičajena u Europi i Sjedinjenim Američkim Državama. Na primjer, 2014. godine, nekoliko je američkih portala gotovo istovremeno odlučilo ukinuti komentare na svojim stranicama². Prema svjedočanstvima njihovih urednika, razlozi za to leže u činjenici da korisnici ionako koriste društvene mreže kako bi raspravljali o temama koje su im važne, kao i dojam da se mogućnost komentiranja članaka od strane čitatelja nerijetko zloupotrebljava, odnosno da razina komunikacije u tim raspravama nije zadovoljavajuća.

¹ Dalibor Dobrić, *Dosta je gadosti!*, dostupno na: <http://net.hr/danas/hrvatska/dosta-je-gadosti-ukinuli-smo-komentiranje-tekstova/>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

² Radi se o portalima Recode, The Verge, Reuters, Mic, Popular Science, The Week, i USA Today's FTW; Justin Ellis, *What happened after 7 news sites got rid of reader comments*, dostupno na: <http://www.niemanlab.org/2015/09/what-happened-after-7-news-sites-got-rid-of-reader-comments/>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine



Ne ulazeći u tehničke i slične razloge koji bi mogli biti razlog ukidanja komentara čitatelja na članke na internetskim portalima, ovdje ćemo pokušati pobliže ući u praksu domaćih portala, odnosno način na koji se oni odnose prema neprikladnim komentarima čitatelja, pokušati dati odgovore na pitanja o njihovoj odgovornosti u ovome području, kao i dati preporuke što bi se po tom pitanju trebalo napraviti kako bi se štetne prakse zaustavile ili ublažile.

Pojavom interneta, odnosno seljenjem medija na internet, u korijenu je promijenjen način na koji mediji funkcioniraju. Jačanjem važnosti internetskih portala i izgradnjom sve jačih veza medijskih radnika s čitateljima, sve veću ulogu ima dvosmjerna komunikacija između medija, novinara i čitatelja, što posebno dolazi do izražaja na internetu, imajući u vidu mogućnost anonimnog izražavanja, jednostavne dostupnosti medijskog sadržaja, kao i pravovremene interaktivnosti tog sadržaja i povezanost sa društvenim mrežama. U toj slobodi izražavanja lako je preći granicu vrijeđanja, govora mržnje, zapaljivog govora, i kritike. Stoga, mogućnost da čitatelji iz uloge konzumenata medijskog sadržaja prerastaju aktivne sudionike kreiranja medijskog sadržaja, istodobno predstavlja i veliku vrijednost, u smislu otvaranja prostora za sudjelovanje i razmjenu mišljenja između većeg broja ljudi, ali i otvaranja prostora za vrijeđanje, diskriminaciju, pa čak i govor mržnje, čije su mete najčešće pripadnici društveno marginaliziranih skupina i manjina. Ovdje se, u suštini, radi o sukobu dvaju ljudskih prava – prava na slobodu izražavanja i prava na slobodu od diskriminacije, odnosno dvaju interesa šire zajednice – interesa da što veći broj članova zajednice sudjeluje u živoj raspravi o temama važnim za zajednicu i interesa društva da zaštiti prava manjina. Osnovno pitanje je, dakle, na koji način omogućiti da se velik dio zajednice može koristiti internetski prostor, u ovom slučaju mogućnost čitateljskih komentara na članke na portalima, a da s druge strane to sudjelovanje ne uzrokuje povredu dostojanstva i prava marginaliziranih društvenih skupina.

No, koliko je problem govora mržnje u komentarima na članke na portalima zaista istražen, teško je reći bez sustavnog i dubinskog praćenja tog fenomena. Neka istraživanja govore o tome da u prosjeku svaki peti komentar na objavljene tekstove na internetskim portalima u regiji sadrži

elemente govora mržnje pri čemu su najčešće na meti pripadnici nacionalnih i seksualnih manjina³. Istraživanje Guardiana koje uključuje komentare na članke od početka 1999. godine do ožujka 2016. godine ima nešto drugačije rezultate – otprilike dva posto od svih komentara na članke objavljene na tom portalu, su blokirani, što znači da su, prema procjeni moderatora, kršili Guardianove uvjete korištenja⁴. Pritom, važno je napomenuti da je govor mržnje samo jedan od načina kršenja uvjeta korištenja na Guardianu, te je stoga, postotak komentara koji su blokirani zbog govora mržnje manji od ovih dva posto. Bez obzira na to na koliku raširenost ove pojave kvantitativni pokazatelji ukazuju, možemo ustvrditi da na portalima u Hrvatskoj široko shvaćen uvredljivi govor, diskriminatorni govor i govor mržnje nisu rijetkost i predstavljaju društveni problem odnosno, jednu od manifestacija problema koje bismo mogli nazvati rasizmom ksenofobijom, homofobijom, seksizmom itd. i da je to problem s kojim bi se država i društvo trebali na neki način uhvatiti u koštac.

Definicija koju se često koristi u razumijevanju i tretiranju govora mržnje odnosi se na Preporuku ministarskog odbora Vijeća Europe⁵ prema kojoj govor mržnje obuhvaća sadržaje kojima se izražava, zagovara ili potiče mržnja, diskriminacija ili nasilje, ili koji izruguju, omalovažavaju, ponižavaju, dehumaniziraju ili obezvređuju određene ciljne društvene skupine – ili njihove pripadnike – po određenim zajedničkim značajkama kao što su rasa, boja kože, nacionalno ili etničko podrijetlo, vjera, spol, seksualna orijentacija, imigrantski status ili podrijetlo i slično.

Nadalje, Kazneni zakon definira govor mržnje – članak 325. navodi da se kaznom zatvora do tri godine kažnjava javno poticanje ili pozivanje na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rase, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta, invaliditeta ili kakvih drugih osobina putem

³ Miroslav Filipović, *Puna mreža mržnje*, dostupno na: <http://balkans.aljazeera.net/vijesti/puna-mreza-mrznje>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

⁴ Becky Gardiner, Mahana Mansfield, Ian Anderson, Josh Holder, Daan Louter i Monica Ulmanu, *The dark side of Guardian comments*, dostupno na: <https://www.theguardian.com/technology/2016/apr/12/the-dark-side-of-guardian-comments>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

⁵ Council of Europe, *Recommendation no. r (97) 20 of the Committee of Ministers to Member States on "Hate Speech"*, dostupno na: [http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/other_committees/dh-lgbt_docs/CM_Rec\(97\)20_en.pdf](http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/other_committees/dh-lgbt_docs/CM_Rec(97)20_en.pdf), pristupljeno 3. rujna 2016. godine

tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili mreže, na javnom skupu ili na drugi način⁶. Također, Kazneni zakon govori o kaznenim djelima protiv časti i ugleda: uvredi (čl. 147), teškom sramoćenju (čl. 148) i kleveti (čl. 149) – počinjenih putem tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili mreže, na javnom skupu ili na drugi način zbog čega je postaju pristupačne većem broju osoba. Za navedene radnje propisuje se sankcija koja varira od novčanih iznosa do 180 dnevnih iznosa u slučaju uvrede, do 360 dnevnih iznosa u slučaju teškog sramoćenja i do 500 dnevnih iznosa u slučaju klevete.

Zakon o medijima navodi da je zabranjeno „prenošenjem programskih sadržaja u medijima poticati ili veličati nacionalnu, rasnu, vjersku, spolnu ili drugu neravnopravnost ili neravnopravnost na temelju spolne orijentacije, kao i ideološke i državne tvorevine nastale na takvim osnovama, te izazivati nacionalno, rasno, vjersko, spolno ili drugo neprijateljstvo ili nesnošljivost, neprijateljstvo ili nesnošljivost na temelju spolne orijentacije, poticati nasilje i rat⁷“.

Ovdje je, s obzirom da se radi o elektroničkim medijima, važan i Zakon o elektroničkim medijima, koji navodi da „u audio i/ili audiovizualnim medijskim uslugama nije dopušteno poticati, pogodovati poticanju i širiti mržnju ili diskriminaciju na osnovi rase ili etničke pripadnosti ili boje kože, spola, jezika, vjere, političkog ili drugog uvjerenja, nacionalnog ili socijalnog podrijetla, imovnog stanja, članstva u sindikatu, obrazovanja, društvenog položaja, bračnog ili obiteljskog statusa, dobi, zdravstvenog stanja, invaliditeta, genetskog naslijeđa, rodnog identiteta, izražavanja ili spolne orijentacije, te antisemitizam i ksenofobiju, ideje fašističkih, nacionalističkih, komunističkih i drugih totalitarnih režima⁸“.

⁶ Kazneni zakon NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, dostupan na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2011_11_125_2498.html, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

⁷ Zakon o medijima, članak 3., NN 59/04, 84/11, 81/13, dostupan na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2004_05_59_1324.html, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

⁸ Zakon o elektroničkim medijima, članak 12., NN 153/09, 84/11, 94/13, 136/13, dostupan na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2009_12_153_3740.html, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

Za dodatno razumijevanje što je diskriminatorni govor, pomaže nam članak 3. Zakona o suzbijanju diskriminacije (ZSD)⁹ koji govori o uznemiravanju kao o svakom neželjenom ponašanju uzrokovano nekim od osnova iz članka 1. stavka 1. ZSD-a koje ima za cilj ili stvarno predstavlja povredu dostojanstva osobe, a koje uzrokuje strah, neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje. Uznemiravanje kao jedan od oblika diskriminacije se može događati u bilo kojem od deset područja društvenog života u kojima je zabranjena diskriminacija, a u ovom kontekstu je bitno područje javnog informiranja i medija.

Iako vidimo da u hrvatskom zakonodavstvu postoje osnove za sankcioniranje govora mržnje na internetskim portalima, to nije uvijek jednostavno, s obzirom na pitanja anonimnosti i teškog ulaska u trag počiniteljima. Međutim, prekršajno i kazneno sankcioniranje ovakvih postupaka nije uvijek ni najjednostavnije ni najefikasnije rješenje. U tom smislu, kao jedno od najčešće spominjanih rješenja je upravo ono što smo spomenuli na početku – samoregulacija nakladnika odnosno definiranje odgovornosti unutar samih internetskih portala za brigu o razini komunikacije koja je objavljena na njihovim stranicama, pa i onda kada se radi o komunikaciji od strane njihovih čitatelja, odnosno korisnika.

Politike i mjere koje portali mogu poduzimati u tom smislu, kreću se od dopuštanja svih komentara, bez obzira na njihov sadržaj, do potpunog ukidanja mogućnosti komentiranja članaka za sve korisnike. U tom rasponu, nalazi se zaista mnogo mogućnosti, no i dalje se vode rasprave bi li nakladnici uopće trebali imati odgovornost za ono što njihovi čitatelji objave. Ovim se pitanjem zadnjih godina bavio i Europski sud za ljudska prava u Strasbourgu, koji je u tom području donio dvije važne presude koje odgovaraju na pitanja o odgovornosti posrednika (*intermediary liability*).

Prvi slučaj u kojemu na Europskom sudu za ljudska prava u kojemu se radilo o odgovornosti kompanije vlasnice internetskog portala na čijim stranicama su bili objavljeni sporni komentari je

⁹ Zakon o suzbijanju diskriminacije, NN 85/08, 112/12, dostupan na: http://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_07_85_2728.html, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

slučaj Delfi AS protiv Estonije¹⁰, a o kojoj je ESLJP donio presudu sredinom 2015. godine. Podnositelj predstavke, kompanija Delfi AS je vlasnik jednog od najposjećenijih internetskih portala u Estoniji. U siječnju 2006. godine, na portalu je objavljen članak o odluci jedne estonske trajektne kompanije da promijeni rutu putovanja prema određenim otocima što je dovelo do razbijanja leda na površini mora. Mnogi čitatelji su ispod članka napisali uvredljive i prijeteće komentare o trajektnoj kompaniji koja je poslala dopis Delfiju tražeći uklanjanje tih komentara. Delfi je po prijemu dopisa uklonio sporne komentare, međutim, trajektna kompanija ih je ipak tužila i dobila presudu kojom je utvrđeno da su komentari bili klevetnički, i da je Delfi odgovoran za njih. Trajektnoj kompaniji su dodijeljena simbolička sredstva kao naknada štete na što je Delfi podnio žalbu tvrdeći da se prema zakonima EU ne može smatrati odgovornim za komentare, jer ih ne kontrolira. Vrhovni sud Estonije se nije složio i ustanovio da je Delfi imao kontrolu nad objavljivanjem komentara. Delfi je zatim podnio zahtjev Europskom sudu za ljudska prava, tvrdeći da je presuda o odgovornosti za komentare koje su postavili posjetitelji portala prekršila njegovu slobodu izražavanja. Prilikom razmatranja da li je presuda zbog klevete prekršila pravo na slobodu izražavanja, Sud je odbio da razmatra pitanje odgovornosti u skladu sa zakonima Europske unije, tvrdeći da je na domaćim sudovima bilo da riješe pitanje tumačenja domaćih zakona u skladu sa zakonima EU te konačno, da dosuđena naknada štete zbog klevete protiv Delfija nije prekršila pravo na slobodu izražavanja.

Nakon manje od godinu dana, Europski sud za ljudska prava je donio odluku i o drugom slučaju o odgovornosti internetskih portala. Naime, u slučaju Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesülete i Index.hu Zrt protiv Mađarske¹¹, podnositelji zahtjeva, samo-regulirajuće udruženje pružatelja internetskog sadržaja i vlasnik internetskog portala su objavili kritični članak o poslovanju dviju web stranica za prodaju nekretnina, koji je privukao komentare čitatelja, od kojih su neki bili uvredljivi naspram tih web-stranica. Kompanija koja je vlasnik tih stranica je tužila podnositelje zahtjeva, s

¹⁰ *Delfi protiv Estonije*, (Veliko vijeće), Br. 64569/09, dostupno na: <http://hudoc.echr.coe.int/app/conversion/pdf/?library=ECHR&id=001-155105&filename=001-155105.pdf>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

¹¹ *Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesülete i Index.hu ZRT protiv Mađarske*, Br. 22947/13, dostupno na: <http://hudoc.echr.coe.int/eng?i=001-160314>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

argumentacijom da su takvi komentari naštetili njenom ugledu. Iako su komentari nedugo zatim uklonjeni, mađarski sudovi su presudili protiv podnositelja zahtjeva, koji su morali platiti sudske troškove. Sud je, za razliku od prethodnog slučaja, u ovom slučaju zaključio da se ovdje radi o kršenju članka 10. Konvencije, odnosno prava podnositelja zahtjeva na slobodu izražavanja.

Po mnogim je komentatorima presuda u slučaju *Delfi protiv Estonije* bila kontroverzna, te su u pravnim krugovima ove dvije presude zaista mnogo komentirane¹². Iako je Europski sud za ljudska prava u ovim slučajevima presudio različito, vidljivo je da je u slučaju protiv Mađarske, sud koristio kriterije koje je postavio u slučaju Delfi. Ta četiri kriterija koja su uzeli se mogu svrstati u (1) kontekst u kojem su komentari nastali, (2) odgovornost autora samih komentara naspram odgovornosti portala, (3) koraci koje je portal podnio kako bi uklonio komentare i (4) posljedice domaćih postupaka za same podnositelje zahtjeva. U slučaju *Delfi protiv Estonije*, Sud je zaključio da autori komentara na članke nisu ni mogli odgovarati za svoja djela, jer sam portal nije tražio prethodnu registraciju, te ih se iz tog razloga nije ni moglo identificirati. Isto tako, Sud je smatrao da Delfi nije učinio dovoljno da komentari budu uklonjeni – oni su na stranici bili još šest tjedana – ovo je iznimno važno jer je Sud naglasio da je Delfi imao obavezu da odmah ukloni komentare sa stranice, jer komercijalni portal mora imati dovoljno mogućnosti da nadzire sadržaj komentara.

S druge strane u slučaju *Magyar Tartalomszolgáltatók Egyesülete i Index.hu Zrt protiv Mađarske*, Sud je utvrdio da su sami članci bili važni za javni interes te da nisu poticali na uvredljive komentare čitatelja. Također, sadržaj komentara se u ovoj odluci pokazao važnim – ti su komentari bili uvredljivi i vulgarni, no nije bilo govora mržnje i direktnih prijetnji fizičkom integritetu. Važna je bila i činjenica da su ti komentari obrisani vrlo brzo nakon što su podnositelji zahtjeva dobili informaciju o podizanju

¹² Lorna Woods, *Freedom of expression and liability for Internet comments: a key new ECHR judgment*, dostupno na: <http://eulawanalysis.blogspot.hr/2016/02/freedom-of-expression-and-liability-for.html>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

privatnih tužbi protiv sebe, te su imali opće mjere za prevenciju ili uklanjanje klevetničkih komentara, a koji su uključivali uvjete korištenja i tim moderatora¹³.

Ova se dva slučaja, dakle, činjenično razlikuju. Međutim, standardi koje je Europski sud u njima postavio nisu do kraja razrađeni i jasni, te mnogi komentatori ovih presuda smatraju da će se praksa u ovome području još razvijati. To će nam možda dati i više mogućnosti da se ti standardi jednostavno prenesu i u svakodnevne politike i praksu internetskih portala u ovome području.

Velike medijske kuće, poput BBC-a, imaju dobro razrađen sustav moderiranja, kao i žalbi čitatelja prema odlukama moderatora. Kroz *House rules*¹⁴ objašnjavaju što je dozvoljeno, a što nije prilikom komentiranja te posebno ističu kako sa čitateljima žele potaknuti zdravu online debatu. Kao sankciju za komentare koji, između ostalog, vrijeđaju, kleveću ili sadrže zapaljiv govor, navode brisanje komentara, a u posebnim situacijama se šalje personalizirani mail čitatelju čiji je komentar obrisan s navedenim razlozima zašto je komentar uklonjen. Dodatno, kao dobru praksu, imaju i razrađen sustav žalbi čitatelja na odluke moderatora, a rok za žalbu kroz kontakt obrazac je 30 dana od odluke moderatora.

Kako bismo provjerili kakvu praksu u ovom području imaju internetski portali u Hrvatskoj, analizom smo obuhvatili deset najčitaniji portala u Hrvatskoj u razdoblju od 1. siječnja 2016. do 31. svibnja 2016. godine prema Gemius¹⁵ istraživanju. To su: 24sata.hr, jutarnji.hr, net.hr, dnevnik.hr, vecernji.hr, rtl.hr, tportal.hr, telegram.hr, poslovni.hr i express.hr. Osim slanja upitnika glavnim urednicima i njihovim zamjenicima, identificirali smo na koji način pojedini internetski portali uređuju komentare ispod objavljenih članaka. Od deset portala, na upitnik je odgovorio samo tportal.hr.

¹³ Lorna Woods, *Freedom of expression and liability for Internet comments: a key new ECHR judgment*, dostupno na: <http://eulawanalysis.blogspot.hr/2016/02/freedom-of-expression-and-liability-for.html>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

¹⁴ BBC, *House rules*, dostupno na: <http://www.bbc.co.uk/social/moderation/house-rules>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

¹⁵ Gemius-ovi podaci dostupni su na: <https://rating.gemius.com/hr/domains>, pristupljeno 3. rujna 2016. godine

Od svih analizom uključenih internetskih portala, svi imaju određenim pravilnikom, uvjetima korištenja ili kriterijima za komentiranje uređeno što se na specifičnom portalu u komentiranju smije, a što ne. Indikativno je istaknuti da nemaju svi uređene sankcije za čitatelje koji ta pravila, odnosno uvjete krše. Vecernji.hr, jutarnji.hr, 24sata.hr, express.hr i tportal.hr imaju sankcije u obliku suspendiranja korisničkog računa čitatelja na određeno vrijeme ukoliko čitatelj krši određena pravila komentiranja – najčešće se to odnosi na kršenje pravila koje zabranjuje govor mržnje i vrijeđanje te diskriminiranje po različitim osnovama.

Eksplícitno zabranjen govor mržnje u komentarima čitatelja imaju vecernji.hr, jutarnji.hr, 24sata.hr, express.hr, poslovni.hr te tportal.hr. Rtl.hr ima najmanje uređenu politiku prema govoru mržnje i drugom neprihvatljivom sadržaju u komentarima svojih čitatelja. Ističu kako je dozvoljeno „komentiranje članaka u dobroj namjeri“, bez dodatnih pojašnjenja što se smije, a što ne smije objavljivati i koje su potencijalne kazne za čitatelje koji komentarima krše zakonska pravila. Telegram.hr, net.hr i dnevnik.hr nemaju direktno zabranjen govor mržnje, no uvjeti korištenja i komentiranja uključuju zabranu komentara koji krše hrvatske i/ili međunarodne zakone te koji sadrže uvredljive, vulgarne, prijeteće, rasističke ili šoviniističke elemente. Svi analizirani portali imaju određenu vrstu sustava prijave – što kroz društvenu mrežu Facebook, što ostavljanjem korisničkih podataka poput imena i prezimena te mail adrese.

Anonimnost s jedne strane može značiti širu slobodu govora, no s druge strane disperziju odgovornosti te zapravo omogućavanje govora mržnje, zbog nepostojanja mogućnosti sankcija. Iz odgovorenog upitnika tportal.hr-a vidljivo je kako uredništvo može ući u trag IP adresama čitatelja ukoliko dođe do sudskog procesa, budući da se njihov sustav registracije temelji na korisničkom sustavu Hrvatskog Telekomu (HT), telekomunikacijske tvrtke koja je i vlasnik tportal.hr-a. Dodatno, iz odgovora tportal.hr-a ističe se kako glavni problem leži u količini spornih komentara, odnosno moderiranje tih komentara zahtijeva značajan angažman za praćenje u uvjetima kada je mnogo aktivnih tema na portalu. Takva odgovornost za ulaganje u tim za monitoriranje leži prvenstveno na upravi i vlasniku portala koji donosi politike koje se tiču financiranja rada samog portala i plaćanja novinara i drugih radnika u redakciji.

Logično je da određene teme u određenom razdoblju privlače više čitatelja i komentiranja, pogotovo ako se odnose na aktualne društvene i političke probleme. Tportal.hr ističe da teme koje izazivaju najviše komentara su politika, religija i sport, a da novinarski članci koje se bave ili dotiču tema poput aktualne politike, hrvatsko-srpskih odnosa, sportskih rivalstava i Drugog svjetskog rata najčešće izazivaju komentare koji sadrže diskriminirajući govor, govor mržnje ili zapaljiv govor. Naravno, to ne znači da takve teme treba izbjegavati, već pronaći mehanizme kojima se govor mržnje može identificirati i sankcionirati.

Iz svega ovoga je vidljivo da su najčitaniji internetski portali u Hrvatskoj uglavnom svjesni da snose određenu odgovornost za ono što čitatelji objavljuju na svojim stranicama. Međutim, čini se da im to, ipak, nije visoko na listi prioriteta, u smislu ulaganja u rješavanje tog problema, jer to nije ni jednostavno, a ni jeftino. U nastavku slijede naše preporuke za rješavanje ovoga problema.

PREPORUKE:

1. Potrebno je osmisliti program edukacija za moderatore komentara na *news* portalima o spornom sadržaju, zakonskim sankcijama i štetnom društvenom utjecaju s jasnom vezom govora mržnje i pozivanja na nasilje s počinjenim nasiljem. Edukacije je potrebno sustavno provoditi.
2. Potrebno je izraditi jasne i lako uočljive upute čitateljima koje bi bile dostupne na *news* portalima. Takve upute trebaju sadržavati taksativno pobrojane kriterije i uvjete što se smije, a što se ne smije objavljivati.
3. Potrebno je zapošljavanje većeg broja moderatora i/ili administratora za uređivanje komentara na *news* portalima iz razloga velikog broja komentara. Alternativa može biti sustav odgođenog komentiranja to jest, komentiranja s potrebnom moderatorskom / administratorskom verifikacijom.
4. Uklanjanjem anonimnosti čitatelja odnosno, postavkama da se pri komentiranju čitatelji moraju registrirati pravim osobnim podacima koji su poznati redakciji utjecalo bi se na eliminaciju govora mržnje i/ili pozivanja na nasilje. Komentiranje s osobnim podacima je pri tom od presudne važnosti zbog mogućnosti pozivanja na odgovornost za izrečene riječi.
5. Potrebno je da sustav moderatora / administratora nužno prijavljuje čitatelja odnosno komentatore koji koriste govor mržnje nadležnim institucijama. Nadležne institucije ne bi smjele zanemarivati odnosno trivijalizirati takve prijave.
6. Potrebno je potaknuti izradu samoregulativnih akata u medijima (informativnim portalima) u smjeru izrade zajedničkog Kodeksa internetskih portala.