

**Analiza praćenja i postupanja po slučajevima govora mržnje
u sklopu projekta „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje
govora mržnje u Hrvatskoj“**

Govor mržnje kontinuirano je prisutan problem koji jača, a za čije rješavanje nedostaje sustavnog istraživanja i praćenja.

U projektu „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“, za praćenje govora mržnje korištena su dva pristupa - praćenje govora mržnje na društvenim mrežama i prijave građana putem alata Dosta je mržnje.

Svrha ovog praćenja bila je utvrditi pojavnost i oblike govora mržnje, te testirati praksu postupanja tijela - regulatora, samoregulatora i moderator koji imaju ulogu u suzbijanju govora mržnje.

U ovoj analizi, najprije opisujemo i analiziramo oba korištena pristupa, a zatim dajemo zaključak o postupanju.

Analiza prijava putem alata Dosta je mržnje

Budući da različiti oblici govora mržnje ne potpadaju pod jedinstvenu pravnu regulativu već se nalaze u različitim propisima (koji se odnose na medije, kazneno pravo, suzbijanje diskriminacije itd.), svrha alata Dosta je mržnje je olakšati pristup intervenciji kod govora mržnje. Na taj način građani mogu upozoriti na pojave govora mržnje u javnom prostoru upozorite, a administratori dojavu pretvaraju u oblik prijave po kojemu nadležna tijela mogu (i moraju) reagirati. No, cilj ovog alata nije samo intervencija s ciljem uklanjanja i sankcioniranja govora mržnje, nego i podizanje svijesti javnosti o takvom izražavanju kao nespojivom s demokratski uređenim društvom, otvorenom za sve ljude, neovisno o tome kojoj društvenoj skupini pripadaju.

Ovisno o naravi svake pojedinačne prijave, ona može biti pretvorena u službeni podnesak nekome od sljedećih tijela javne vlasti:

- a) Vijeće za elektroničke medije – tijelo nadležno za nadzor nad sadržajem emitiranim na televiziji ili radiju te putem internetskih portala (elektroničkih publikacija).



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

- b) Pravobraniteljstva – Pučka pravobraniteljica, Pravobraniteljica za ravnopravnost spolova, Pravobraniteljica za osobe s invaliditetom i Pravobraniteljica za djecu, tijela su koja se bave zaštitom ljudskih prava (u slučaju triju tzv. posebnih pravobraniteljstava, ciljano zaštitom ljudskih prava određene društvene skupine) te sustavnim praćenjem i pružanjem preporuka za unapređenje stanja zaštite ljudskih prava u Republici Hrvatskoj.
- c) Novinarsko vijeće Časti – Novinarsko vijeće Časti samoregulatorno je tijelo novinarske struke koje prati poštivanje načela i normi Kodeksa Časti hrvatskih novinara, a sastavni je dio Hrvatskog novinarskog društva (HND).
- d) U slučajevima govora koji poziva na nasilje i mržnju i time podliježe kaznenopravnom progonu prema čl. 325. Kaznenog zakona nadležni su policija ili državno odvjetništvo.
- e) društvene mreže - društvene mreže imaju kanale prijave te poduzimaju radnje uklanjanja, a u slučaju pravnih osoba koje koriste društvene mreže (na primjer medija), moguće je obratiti se i direktno njima i zatražiti postupanje

Za vrijeme trajanja projekta, od 1.10.2022. do 1.1.2024. putem alata Dosta je mržnje zaprimili smo 65 prijava. Prijavitelji su kao osnovi u najvećem broju označili nacionalnost ili etničko podrijetlo, u 34 prijave. Druga najzastupljenija osnova je seksualna orijentacija ili rodni identitet njih 15, a ostatak prijava je uglavnom označen od strane prijavitelja kao osnova vjeroispovijed ili nereligioznost, 4 prijave ili spol, 2 prijave. Važno je naglasiti kako prijavitelji prilikom prijave sami biraju jednu od ponuđenih osnova.

Navedena statistika uglavnom odgovara prikupljenim podacima Ministarstva unutarnjih poslova prema kojima su najčešća kaznena djela zločina iz mržnje Prijetnja i Javno poticanje na nasilje i mržnju, a motivi počinjenja su nacionalno podrijetlo kao jedan od pretežitih motiva, potom spolna orijentacija, dok je u odnosu na statističko praćenje govora mržnje - Javno poticanje na nasilje i mržnju, nacionalna pripadnost također najčešći motiv.¹ Prema istraživanju KLJP² o pojavnosti govora mržnje u online svijetu i društvenim mrežama najzastupljenije žrtve govora mržnje u Hrvatskoj su pripadnici srpske nacionalne manjine, Romi, LGBTIQ osobe i migranti i tražitelji azila, a iz prijava na alat DJM vidljivo je da se uglavnom radi o srpskoj i bošnjačkoj manjini i LGBTIQ osobama.

¹ Dostupno na:

<https://pravamanijina.gov.hr/UserDocsImages/dokumenti/Statisticki%20podaci%20o%20zlo%20C4%8Dinu%20iz%20mr%C5%BEenje/Statisticki%20podaci%20za%202022/325.%20MUP.pdf>

² Kuća ljudskih prava, Ljudska prava u Hrvatskoj: pregled stanja za 2022. godinu, dostupno na:

<https://www.kucaljudskihprava.hr/publikacije/ljudska-prava-u-hrvatskoj-pregled-stanja-za-2022-godinu/>



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

Što se tiče postupanja, ukoliko se u prijavama radilo o govoru mržnje na portalima i društvenim mrežama, uz našu prijavu, redovito smo upućivali prijavitelje i da sami prijave slučaj nadležnom moderatoru sadržaja. Samo u najozbiljnijim slučajevima u kojima se prema našem mišljenju radilo o poticanju na nasilje i mržnju, obavijestili smo institucije - Ured pučke pravobraniteljice kao središnje tijelo za suzbijanje diskriminacije ili nadležna tijela ovisno o prijavi primjerice policiju i Vijeće za elektroničke medije. U dvije prijave smo pisali portalu Index koji je reagirao i uklonio komentar te HRT-u koji je također uklonio i zaključao komentare ispod spornog videa. Vezano za govor mržnje na javnim površinama kao i u vozilima ZET-a, obratili smo se komunalnom redarstvu i ZET-u koji su nas u kratkom roku obavijestili da su uklonili sadržaj.

Pravna regulativa govora mržnje³

Govor mržnje u hrvatskom pravnom sustavu inkriminiran je kroz niz odredaba. Nijedna ne nosi naziv „govor mržnje“ niti pristupa tom pojmu cjelovito, nego propisuje kažnjivost samo nekih njegovih pojavnih oblika. Odredba koja se najčešće vezuje uz govor mržnje i koja svojim sadržajem slijedi Okvirnu odluku o rasizmu i ksenofobiji jest javno poticanje na nasilje i mržnju iz čl. 325 Kaznenog zakona koji glasi:

Javno poticanje na nasilje i mržnju⁴

“Tko putem tiska, radija, televizije, računalnog sustava ili mreže, na javnom skupu ili na drugi način javno potiče ili javnosti učini dostupnim letke, slike ili druge materijale kojima se poziva na nasilje ili mržnju usmjerenu prema skupini ljudi ili pripadniku skupine zbog njihove rasne, vjerske, nacionalne ili etničke pripadnosti, jezika, podrijetla, boje kože, spola, spolnog opredjeljenja, rodnog identiteta, invaliditeta ili kakvih drugih osobina, kaznit će se kaznom zatvora do tri godine.”

Povrh toga Kazneni zakon (strože) inkriminira i neke posebne oblike govora mržnje: izravno i javno poticanje na genocid (čl. 88. st. 3. KZ-a), izravno i javno poticanje na zločin agresije (čl. 89. st. 3. KZ-a) te javno poticanje na terorizam (čl. 99. KZ-a). Konačno, govor mržnje adresira niz prekršajnih zakona, među kojima svakako valja spomenuti Zakon o sprječavanju nereda na športskim natjecanjima, Zakon o suzbijanju diskriminacije, Zakon o prekršajima protiv javnog reda i mira, Zakon o javnom okupljanju te tzv. medijsko zakonodavstvo.

³ Munivrana Vajda, Maja ; Šurina Marton, Andrea, Gdje prestaju granice slobode izražavanja, a počinje govor mržnje? Analiza hrvatskog zakonodavstva i prakse u svjetlu europskih pravnih standarda // Hrvatski ljetopis za kaznene znanosti i praksu, 23 (2016), 2; 435-467, dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/en/177439>

⁴ Kazneni zakon (NN 125/11, 144/12, 56/15, 61/15, 101/17, 118/18, 126/19, 84/21, 114/22, 114/23), dostupno na: <https://www.zakon.hr/z/98/Kazneni-zakon>



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90.000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

Društvene mreže

S obzirom da društvene mreže nisu definirane kao medij, odgovornost društvenih mreža određena je samoregulirajućim aktima vodećih internetskih platformi. Europska komisija u svibnju 2016. usvojila je Kodeks postupanja za borbu protiv nezakonitog govora mržnje na internetu⁵ "radi sprečavanja i suzbijanja širenja nezakonitog govora mržnje na internetu" te se složila s Facebookom, Microsoftom, Twitterom i YouTubeom. Tijekom 2018. godine Instagram, Snapchat i Dailymotion pridružili su se Kodeksu postupanja. Jeuxvideo. com pridružio u siječnju 2019., a TikTok u rujnu 2020. Svaka je društvena mreža razvila vlastite standarde zajednice - smjernice ili politike o govoru mržnje koje reguliraju u kojim će se okolnostima ukloniti koja vrsta sadržaja zbog kršenja postavljenih pravila. Neke platforme imaju uspostavljen žalbeni sustav, tako da se uklonjeni sadržaj može ponovno razmotriti i ponovno učiniti vidljivim.

U četiri godine od njegove provedbe, Kodeks postupanja za borbu protiv nezakonitog govora mržnje na internetu zatražio je od IT društava, vlasnika platformi društvenih medija da:

- Imaju pravila i standarde zajednice koji zabranjuju govor mržnje i uspostave sustave i timove za pregled sadržaja za koji je prijavljeno da krši te standarde.
- Pregledaju većinu prijavljenog sadržaja u roku od 24 sata i uklone ili onemoguće pristup sadržaju govora mržnje, ako je potrebno.⁶

Analiza postupanja prema prijavama na Dosta je mržnje

Društvene mreže

Od društvenih mreža, po broju prijava prednjači društvena mreža Facebook s 14 prijava s time da se određene prijave odnose bilo na FB profile medija ili fizičkih osoba. Od ostalih mreža, 3 prijave uključuju Tik Tok i 2 Instagram. U jednoj prijavi komentara na društvenoj mreži FB, prema našem mišljenju, a nakon uvida u prijavu, utvrdili smo da se radi o kaznenom djelu prijetnje iz članka 139. KZ koje ne predstavlja govor mržnje kao takav, a u jednoj prijavi je nedostajala diskriminatorna osnova jer se radilo o prijetnjama, uhođenju i uznemiravanju znanstvenika. Važno je imati na umu da je alat namijenjen prijavama govora mržnje, a ne kaznenih djela općenito te stoga u ovakvim situacijama informiramo građane da se prema našem mišljenju ne radi o govoru mržnje već o nekim

⁵ Europska komisija, Kodeks postupanja za borbu protiv nezakonitog govora mržnje na internetu, dostupno na: https://ec.europa.eu/newsroom/just/document.cfm?doc_id=42985

⁶ Centar za mirovne studije, Sprečavanje govora mržnje na internetu: materijali za nastavnike, dostupno na: <https://www.cms.hr/hr/publikacije/sprecavanje-govora-mrznje-na-internetu-materijali-za-nastavnike-srb>



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

drugim kaznenim djelima te ih upućujemo na ovlaštene institucije. Naravno, moguće je zatražiti uklanjanje komentara od strane društvene mreže ukoliko administratori smatraju da krši standarde zajednice.

Facebook definira govor mržnje kao “izravan napad na ljude na temelju onoga što nazivamo zaštićenim karakteristikama: rase, etničkog podrijetla, invaliditeta, nacionalnosti, religijske pripadnosti, društvene klase, seksualne orijentacije, spola, rodnog identiteta i ozbiljne bolesti. Napade definiramo kao nasilan ili dehumanizirajući govor, štetne stereotipe, izjave o inferiornosti, izjave prijezira, gađenja ili odbacivanja, psovanje i pozive na diskriminaciju i segregaciju. Dob smatramo zaštićenom karakteristikom kad se na nju upućuje zajedno s nekom drugom zaštićenom karakteristikom. Isto tako štitimo izbjeglice, migrante, imigrante i tražitelje azila od najozbiljnijih napada, ali dopuštamo komentiranje i kritiku imigracijskih politika. Isto tako, pružamo određenu zaštitu za karakteristike kao što je zanimanje kad se na njih upućuje zajedno s nekim drugim zaštićenim karakteristikama.”⁷

Smjernice Instagram zajednice pokrivaju govor mržnje, zlostavljanje i nasilje navodeći da će “ukloniti sadržaj koji uključuje uvjerljive prijetnje ili govor mržnje te sadržaj koji je usmjeren na privatne osobe da bi ih ponizio ili posramio. Ne dopuštamo poticanje na nasilje ili napad na nekoga na temelju njihove rase, etničkog podrijetla, nacionalnosti, spola, roda, rodnog identiteta, seksualne orijentacije, vjere, invaliditeta ili bolesti.”⁸

Primjeri slučaja:

Putem alata Dosta je mržnje zaprimili smo prijavu koja upozorava na komentare koji šire mržnju na službenom Youtube kanalu HRT-a, ispod videa s prilogom o pripadniku LGBTIQ+ zajednice. Radio se o videu snimljenom na Zagreb Prideu ispod kojeg su se nizali pozivi na nasilje, ali i direktne prijetnje osobi koja je dala izjavu u videu.

HRT- prijava podnesena 10.10.2023.

YouTube - 4 prijave podnesena 10.10.2023.

Od HRT-a smo zaprimili smo odgovor 17.10.2023. da je spomenuti komentar uklonjen i da su komentare na toj objavi trajno onemogućili kako bi prevenirali potencijalno daljnje širenje govora mržnje.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

Primjer slučaja:

Putem alata Dosta je mržnje zaprimili smo prijavu koja upozorava na profile na TikToku koji za korisnička imena koriste govor mržnje prema Srbima i LGBT osobama.

TikTok - 7 prijava podneseno 12.10.2023.

Tiktok je u roku od 24 sata dao povratnu informaciju da se sporni sadržaj ne smatra govorom mržnje. Iste prijave podnesene su 19.10.2023. putem kanala "trusted flagger" te je tada Tiktok odgovorio u roku 48 sati i uklonio sadržaj.

Mediji/internetski portali

Govor mržnje u medijima tj. na internetskim portalima, između ostalog, reguliran je tzv. Medijskim zakonodavstvom.⁹ Članak 14. Zakona o elektroničkim medijima propisuje:

(1) Zabranjene su audio i/ili audiovizualne medijske usluge koje ugrožavaju ustavni poredak i nacionalnu sigurnost te javno potiču na počinjenje kaznenog djela terorizma iz članka 99. Kaznenog zakona («Narodne novine», br. 125/11., 144/12., 56/15., 61/15., 101/17., 118/18. i 126/19.).

(2) U audio i/ili audiovizualnim medijskim uslugama zabranjeno je poticati, pogodovati poticanju i širenju mržnje ili diskriminacije na osnovi rasne 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 antisemitizma i ksenofobije, ideja fašističkih, nacističkih, komunističkih i drugih totalitarnih režima.

U istom zakonu propisano je da su pružatelji elektroničkih publikacija dužni sukladno članku 14. ovoga Zakona poduzeti sve mjere kako bi onemogućili objavljivanje sadržaja koji potiče na nasilje ili mržnju.

Vijeće za elektroničke medije nadzire provođenje Zakona, te je ovlašteno razmatrati pritužbe građana, provoditi postupke davanja i oduzimanja koncesija, izricati opomene u slučaju nepoštivanja

⁹ Zakon o Hrvatskoj radioteleviziji, NN 137/10, 76/12, 78/16, 46/17, 73/17, 94/18, 114/22, 20/23, Zakon o elektroničkim medijima NN 111/21, 114/22, Zakon o medijima, NN 59/04, 84/11, 81/13, 114/22. Ti zakoni ne propisuju individualnu prekršajnu odgovornost, nego upozoravaju na zabranjene programske sadržaje koji obuhvaćaju i tzv. govor mržnje



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće Ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

zakonskih odredbi i podzakonskih akata, podnositi optužne prijedloge, kao i pratiti obveze portala da registrira komentatore utvrđujući njihov identitet, administrira komentatorske rubrike ispod članaka, odnosno pravovremeno uklanja sadržaj kojeg generiraju korisnici. Korisnici povrijeđeni takvim objavama mogu tražiti naknadu štete prvenstveno od komentatora, a od pružatelja usluga tek podredno, ukoliko je isti propustio registrirati komentatora na način da mu nije utvrdio identitet.

Primjer slučaja:

Zaprimili smo prijavu medijski popraćenog slučaja intervjua koji je gospođa Slavica Stojan dala za Dubrovački list gdje je isti i objavljen u članku autorice Barbare Đurasović pod naslovom: "SLAVICA STOJAN O SRPSKOM SVOJATANJU KNJIŽEVNOSTI Oni su kao bube! Zbog njih treba napustiti kuću ili se boriti." Prema našem mišljenju, ovdje se radilo o prekršaju iz Članak 25. Zakona o suzbijanju diskriminacije s obzirom da je svojim izjavama u predmetnom intervjuu stvorila neprijateljsko, ponižavajuće ili uvredljivo okruženje na temelju diskriminacijske osnove etničke pripadnosti Srba čime je povrijedila njihovo dostojanstvo. Određene izjave o "predatorima koji nam vrebaju s granice" te izjave poput "Oni ne odustaju od našeg prostora. Kod njih je sveprisutna neutaživa žeđ za prostorom... I to treba znati, razumjeti i uporno, kao što oni uporno kao bube napadaju, mi se moramo braniti", potencijalno uključuju i elemente koji bi mogli tvoriti biće kaznenog djela Javnog poticanja na nasilje i mržnju iz članka 325. KZ. Ovisno o kontekstu već i puko iznošenje mrzilačkih i šikanirajućih stavova može se podvesti pod pojam javnog poticanja pri čemu je stav ESLJP kako poticanje na mržnju ne sadrži nužno i poticanje na nasilje. U konkretnom slučaju, govor mržnje smo prijavili policiji, Vijeću za medije te Novinarskom vijeću časti u okviru Hrvatskog novinarskog društva.

Policija-prijava podnesena 29.8.2023.

Nemamo informacije o postupanju

VEM-prijava podnesena 29.8.2023.

Dana 4.10.2023. zaprimili smo odgovor da je pritužba obrađena i o njoj je Vijeće za elektroničke medije (Vijeće) odlučivalo na sjednici broj 32-23 od dana 4. listopada 2023 je je Vijeće nakon provedenog postupka odlučilo da nema povrede Zakona o elektroničkim medijima posebice odredbe članka 14. st. 2. istog Zakona.

S obzirom da iz zapisnika nije bilo vidljivo obrazloženje, dana 16.10.2023. zatraženo je obrazloženje odluke koje nam je dostavljeno 25.10.2023.

HND (Novinarsko vijeće časti)- prijava podnesena 29.8.2023.



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

Zaključak Novinarskog vijeća Časti da je objavljenim tekstom prekršen Kodeks Časti hrvatskih novinara te da se novinarski izriče opomena zaprimili smo mailom 23. veljače 2024.

Velik broj prijava odnosio se na medije, točnije, internetske portale, uglavnom komentare na članke i na forume. Najveći broj prijava se odnosio na Index.hr gdje se korisnici/čitatelji žalili da portal ne uklanja komentare koji predstavljaju govor mržnje. Nekoliko prijava samo neodređeno navodi da Index.hr propagira širenje mržnje u komentarima, a ostali se odnose na primjerice “ustaške i nacionalističke retorike u komentarima”, “ksenofobno ismijavanje manjinskih kršćanskih skupina u RH”, “širenje mržnje protiv Bosne i Hercegovine”, “širenje mržnje prema katolicima” i sl.

Vezano za slučajeve na portalu Index, portal u Uvjetima korištenja (<https://www.index.hr/uvjeti-koristenja>) pod „Pravila komentiranja“ jasno navodi da je svim korisnicima portala Index.hr strogo zabranjeno iznošenje uvreda ili vrijeđanje bilo koje osobe ili skupine na temelju nacionalne, rasne, spolne, vjerske ili druge pripadnosti te govor mržnje i propagiranje nasilja. U slučajevima u kojima su građani prijavljivali govor mržnje u komentarima upućivali smo ih na navedene članke Uvjeta i korištenja:

Prijava nedozvoljenog sadržaja

18. Index.hr ima iznimno velik broj korisnika koji u realnom vremenu, samostalno objavljuju komentare pa nije u mogućnosti kontrolirati cjelokupni sadržaj korisnika, objavljen na takav način.

19. Svaka osoba koja smatra da je neki od korisnika portala Index.hr, svojim komentarom ili drugim objavljenim sadržajem povrijedio njena prava ili prava trećih osoba, dužna je takav sadržaj odmah prijaviti portalu Index.hr, putem e-mail adrese komentari@index.hr.

20. Nakon prijave nedozvoljenog sadržaja, Index.hr će, u slučaju utvrđenja da se radi o nedozvoljenom sadržaju i povredi ovih Uvjeta korištenja, odmah ukloniti prijavljeni sadržaj.

U smislu komentara na Indexu, bilo je teško pratiti njihovo uklanjanje ukoliko uz prijavu nije bio poslan točan link jer je zbog brojnosti komentara, kasnije bilo gotovo nemoguće provjeriti je li određeni komentar u međuvremenu uklonjen. U slučajevima komentara na internetskim portalima bilo je iznimno teško utvrditi gdje prestaje sloboda izražavanja, a počinje govor mržnje, tako da smo upućivali građane da se obrate portalima sukladno s njihovim uvjetima korištenja s obzirom da je uklanjanje komentara tj. brisanje korisnika u njihovoj diskrecijskoj ovlasti. Većinom se radilo o komentarima koji su bili uvredljivi, ali većinom komentari po našem mišljenju nisu poticali na nasilje i



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

mržnju niti su zahtijevali daljnje postupanje prema Vijeću za elektroničke medije ili nadležnim tijelima. U nekoliko slučajeva koji su uistinu predstavljali ozbiljan govor mržnje, korisnički račun je u međuvremenu blokiran ili su komentari uklonjeni.

Web stranice/blogovi

Zanimljiv je znatan broj prijava web stranice, odnosno, blogova, njih 7. U ovom specifičnom slučaju ne postoji mogućnost obraćanja nadležnim tijelima za regulaciju jer takav sadržaj nije urednički, niti je reguliran nekim od regulatora (kako su to primjerice internet portali ili novine). Podsjećamo kako je u prepoznavanju najtežih oblika govora mržnje koji podliježu kaznenim sankcijama od velike koristi "šestorazinski test", izveden iz Akcijskog plana iz Rabata o zabrani zagovaranja nacionalne, rasne ili religijske mržnje koja predstavlja poticanje na diskriminaciju, mržnju ili nasilje.¹⁰

Kako smo ranije naveli, iako se ne radi o sadržaju koji je reguliran, o postojanju jedne stranice informirali smo Ured pučkog pravobranitelja jer smo osobito problematičnim smatrali članak naziva "Zašto bi bosančerosi imali ikakva prava u Hrvatskoj" kojim je prema našem mišljenju počinitelj javnosti učinio dostupnim materijale kojima se potiče na nasilje i mržnju temeljem nacionalnosti ili etničkog porijekla, te smo stoga predložili Pučkoj pravobraniteljici da razmotri ovu pritužbu i prosljedi nadležnim tijelima na postupanje. O postupanju po prijavi do objave ove analize nismo zaprimili povratnu informaciju.

Javne površine

Zaprimili smo 4 prijave koje se odnose na javni prostor, 1 koja se odnosila na obilježja na javnoj površini, 2 koje su se odnosile na skupove na Trgu bana Josipa Jelačića te 1 koja se odnosila na obraćanje učenicima ispred Tehničke škole Karlovac, a koje je snimljeno i objavljeno na Instagram profilu.

Primjer slučaja:

Zaprimili smo prijavu o pojavi malih crnih naljepnica na tramvajskim stajalištima u Zagrebu, konkretno na stajalištima kod Autobusnog kolodvora u oba smjera. Na naljepnicama se nalazi QR

¹⁰ Kuća ljudskih prava i Gong, Govor mržnje i neprihvatljiv govor: vodič za političare/ke, dostupno na: <https://www.kucaljudskihprava.hr/publikacije/govor-mznje-i-neprihvatljiv-govor-vodic-za-politicareke/>



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

kod, link na Telegram kanal putem kojeg se šire videozapisi propagandnog sadržaja koji veličaju nacističku ideologiju (fotografija u privitku). O navedenom smo izvijestili komunalno redarstvo, ZET te podnijeli prijavu Uredu pučke pravobraniteljice, o čijem postupanju još uvijek nemamo povratnu informaciju.

ZET-prijava podnesena 8.9.2023.

Od ZET-a smo isti dan dobili odgovor da će nadležna služba obaviti postupanje u okvirima nadležnosti ZET-a.

Komunalno redarstvo- prijava podnesena 8.9.2023.

Nema odgovora o postupanju.

Ured pučke pravobraniteljice- prijava podnesena 31.10.2023.

Dobili smo mail da je prijava zaprimljena, ali nismo dobili obavijest o postupanju.

Ostalo

Napominjemo kako se određeni broj prijava prema našoj procjeni odnosio na prijetnje, klevete i druga kaznena djela, a kojima alat nije namjenjen. U takvim slučajevima upućivali smo građane da prijave sadržaj društvenim mrežama ili nadležnim institucijama, a pogotovo ako je sadržaj potencijalno opasan ili ugrožava nekoga.

Kod velikog broja prijava bilo je teško pronaći lokaciju objava/komentara ako u samoj prijavi nema direktnog linka. Primjerice, građani pošalju screenshot, ali onda zbog velikog broja komentara teško je utvrditi je li objava/komentar uklonjen ili ga samo nije moguće pronaći.

Analiza praćenja govora mržnje na društvenim mrežama

Metodologija praćenja govora mržnje na internetu bila je, uz minimalne prilagodbe, preuzeta od Europske komisije, te [INACH](#) mreže koje je Kuća ljudskih prava Zagreb članica, a koja služi za praćenje provedbe [Kodeksa postupanja u slučaju nezakonitoga govora mržnje na internetu](#).

Provedena su dva šestotjedna kruga praćenja govora mržnje na društvenim mrežama, te je ukupno prijavljeno 80 slučajeva.



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

Govor mržnje koji smo zabilježili na društvenim mrežama većinom je na osnovu seksualne orijentacije, zatim po nacionalnoj ili etničkoj osnovi, rodnog identiteta i izražavanja. Zabilježen je i transfobni i govor mržnje antisemitskog sadržaja, kao i govor mržnje na osnovu podrijetla, etniciteta i boje kože koji je usmjeren na strane radnike i imigrante. Rezultati govore u prilog prethodnim nalazima o tome da su etničke i nacionalne manjine te LGBTIQ osobe glavne mete govora mržnje na internetu u Hrvatskoj¹¹.

Slučajevi koje smo zabilježili odnose se uglavnom na komentare ispod objava na društvenim mrežama, a na mreži TikTok bilježimo govor mržnje i u komentarima i u video objavama korisnika/ica, pa čak i u samim nazivima profila. Govor mržnje koji smo zabilježili na imenima profila je u obliku direktnog pozivanja na ubojstvo na temelju etniciteta (usmjerenog na Srbe) ili na temelju seksualne orijentacije (usmjerenog prema LGBT osobama).

U promatranom razdoblju primjetan je velik broj homofobnog i transfobnog online govora mržnje, obzirom da je lipanj Mjesec ponosa, pa je više kampanja, članaka i postova vezano uz LGBTIQ+ pokret, što rezultira s više komentara koji su govor mržnje i poticanje na nasilje, te prijetnje. U ovom razdoblju su zabilježeni slučajevi ilegalnog govora mržnje prema migrantima i muslimanima, a što je vezano uz komentare ispod viralnog videa tučnjave osobe za koje se pretpostavlja da su migranati.

Konstantni problemi i nejasnoće u postupanju vezani uz govor mržnje tiču se i veličanja ustaškog režima ili ideologije, obzirom da društvene mreže taj sadržaj ne tretiraju kao nezakonit, pogotovo vezano uz simbole.

Posebno zabrinjava neresponzivnost društvenih mreža u neuklanjanju sadržaja ili ne davanja povratne informacije prijavitelju o statusu njegove prijave, kao i ne uklanjanje očito nezakonitog govora mržnje (primjerice, pozive na ubojstvo u imenima profila ili nadimcima), niti po prijavi.

Naime, od 80 prijavljenih slučajeva, društvene mreže uklonile su 27 objava. U ostalim objavama nije bilo povratne informacije (njih 33) ili je društvena mreža odgovorila da prijavljeni sadržaj ne krši standarde.

Pet slučajeva prijavljeno je i kroz kanale "trusted flagger", jedan slučaj prema X-u i 4 prema Tiktoku. Tiktok je po tom postupanju sve slučajeve naknadno uklonio, a X nije postupao.

¹¹ ECRI report on Croatia, (fifth monitoring cycle), dostupno na:
<https://rm.coe.int/fifth-report-on-croatia/16808b57be>



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.

Zaključak

Analizirajući prijave građana zaprimljene putem alata primjećujemo povećanu prisutnost govora mržnje na internetu, posebice na društvenim mrežama i u komentarima članaka na internetskim portalima. Prije svega, iz prijava proizlazi da su građani nedovoljno upoznati sa samim pojmom govora mržnje te da se on često miješa s kolokvijalnim značenjem. Vezano za mržilačke komentare na portalima, izgledno je da nedostaje kapaciteta za sustavnu moderaciju koji bi ih mogao popratiti i pravovremeno ukloniti, ali uočavamo pozitivan trend da se zapravo po zaprimanju prijave oni i uklanjaju. Vijeće za elektroničke medije tek je na poseban zahtjev poslalo obrazloženje svoje odluke, a smatramo da bi svakako bila dobra praksa da obrazloženje bude i javno objavljeno te uvršteno u zapisnik. Naime, iz zapisnika se samo vidi odluka Vijeća je li ili nije došlo do kršenja ZEM-a. Vezano za postupanje policije, nažalost do danas nismo dobili povratnu informaciju zbog čega nismo mogli testirati postupanje nadležnih institucija. U slučaju naljepnica na javnim površinama pohvaljujemo brzu reakciju i uklanjanje od strane komunalnog redarstva i ZET-a.

U vezi sa praćenjem govora mržnje na društvenim mrežama, zabrinjava količina i brutalnost komentara, ali i neresponzivnost i nejednako postupanje društvenih mreža u tim slučajevima. Društvene mreže neke očite izravne pozive na nasilje ne uklanjaju niti po prijavi. Dodatno zabrinjava što društvene mreže ne odgovaraju uvijek korisnicima što su poduzele po prijavi, čak i kada uklone komentare koji su prijavljeni. Na taj način obeshrabruju korisnike u prijavljivanju govora mržnje.

Na temelju ove analize, prethodnih istraživanja i konzultacija sa stručnjacima/kinjama i praktičarima u području slobode izražavanja, predlažemo konkretne mjere za poboljšanje u akcijskom planu za suzbijanje govora mržnje koji smo objavili na mrežnim stranicama www.kucaljudskihprava.hr



Projekt „Jačanje sustava zaštite i osnaživanje zajednica za prepoznavanje i suzbijanje govora mržnje u Hrvatskoj“ podržan je s 90,000.00€ financijske podrške [Islanda, Lihtenštajna i Norveške u okviru EGP i Norveških grantova](#).

Sadržaj ove e-publikacije isključiva je odgovornost Kuće ljudskih prava Zagreb i ne odražava nužno stavove država donatorica i Upravitelja Fonda.