

Jak uwolnić się od hejtu

tekst: Paweł Zieliński

Paleta nacisków, jakie możemy zastosować wobec uciążliwego hejtera, jest bardzo urozmaicona. Tyle że na ogół mało o nich wiemy. Na przykład poprzez skonstruowanie określonych żądań, możemy mieć niebagatelny wpływ na sytuację majątkową internetowego trolla. Jednak zawsze warto zastanowić się, czy będzie to korzystne dla nas czy firmowej marki. Dlaczego?



Foto ©: bank zdjęć i klipów Photogenica / www.photogenica.pl

Hejt jest jednym z negatywnych skutków ubocznych gwałtownego rozwoju internetu. Według słownika języka polskiego PWN, to obraźliwy lub agresywny komentarz zamieszczony w sieci. Obecnie, w zasadzie pod każdym artykułem publikowanym w przestrzeni internetowej możemy

spotkać się przynajmniej z kilkoma wpisami, których jedynym przesłaniem jest nienawiść, skierowana wobec określonych osób, produktów, marek, znaków czy zjawisk.

Czy z hejtem warto walczyć? A jeśli tak, to w jaki sposób? Kto może nam pomóc? Co na to wszystko przepisy i proku-

- rator? Co możemy zrobić, jeżeli celem hejtera nie jesteśmy bezpośrednio my, lecz nasze produktu, wykorzystywana marka czy znak? Czy prawo udziela ochrony także im?

Nie karm trolla

Paradoksalnie, pierwszą zasadą, którą warto wdrożyć w postępowaniu z hejterem jest jego całkowite pomijanie, przynajmniej do czasu dopóki nie przekroczy wszelkich akceptowalnych granic. Niestety, często podejmowanie jakiegokolwiek polemiki z hejterem nie ma żadnego sensu, prowadzi bowiem jedynie do uświadomienia hejterowi, że jego działalność jest przez nas dostrzegana. W konsekwencji utwierdza go to w przekonaniu, że podejmowany przez niego proceder ma – przynajmniej w jego rozumowaniu – sens. Z drugiej strony, nic tak nie demotywuje hejtera jak okazanie mu całkowitego braku zainteresowania. Pytanie jakie powinniśmy więc sobie zadać, to czy w ogóle warto walczyć z naszym hejterem. Rozważyć, jak hejter zareaguje na nasze działania, a także czy jest rozpoznawalny, bo i ten aspekt będzie wpływał na to, co dalej zrobimy.

Co jednak, jeśli hejter zajdzie nam za skórę tak bardzo, że po prostu musimy zareagować (np. jego komentarze uderzają w naszych bliskich czy istotę naszej działalności, np. markę oferowanego przez nas produktu, dzięki któremu jesteśmy rozpoznawalni wśród naszych klientów lub ewentualne oczekiwanie opinii publicznej jest takie, że powinniśmy natychmiast zareagować, pod groźbą niebagatelnych strat wizerunkowych)?

W takim wypadku nie pozostaje nam nic innego niż podjęcie walki.

Co możemy zrobić?

Pierwszym krokiem do wygrania batalii z hejterem jest zgromadzenie pełnej wiedzy o przysługujących nam środkach obrony. Wbrew pozorom powszechnie obowiązujące przepisy oferują przynajmniej kilka skutecznych rozwiązań, które – co warto podkreślić – w większości mogą być użyte przeciwko hejterowi także, gdy nie atakuje nas bezpośrednio, lecz nasz produkt, wykorzystywaną przez nas markę czy znak.

Pozew

Po pierwsze, możemy hejtera pozwać. Wytoczenie sprawy o ochronę dóbr osobistych (postępowanie cywilne) umożliwia sformułowanie szeregu roszczeń wobec naszego przeciwnika. Możemy zatem domagać się, aby sąd:

- nakazał hejterowi usunięcie opublikowanych przez niego wpisów;
- nakazał hejterowi zaprzestanie wypowiadania się na nasz temat;
- nakazał hejterowi opublikowanie przeprosin;
- zasądził od hejtera odpowiednią sumę pieniężną na wskazany przez nas cel społeczny;
- zasądził od hejtera zadośćuczynienie na naszą rzecz.

Dodatkowo sąd może nakazać hejterowi, aby ten na czas procesu opatrzył swój hejterski wpis (opublikowany np. na blogu lub będący integralną częścią materiału prasowego) wzmianką o tym, że w związku z tym wpisem prowadzone jest przed sądem postępowanie o ochronę dóbr osobistych z naszego powództwa. To rozwiązanie umożliwia szybkie przekazanie opinii publicznej informacji, że podjęliśmy kroki prawne w związku z działalnością hejtera.

Warto tutaj podkreślić, że z pozwem o ochronę dóbr osobistych może wystąpić nie tylko osoba fizyczna, ale również osoba prawna (np. sp. z o.o.). Co więcej, możemy podjąć takie działania nie tylko, gdy hejter atakuje nas (jako osobę fizyczną czy prawną) bezpośrednio, ale również gdy obiektem jego działań jest np. używana przez nas marka czy wykorzystywany znak (tak wskazał np. Sąd Najwyższy w pisemnym uzasadnieniu wyroku z dnia 7 marca 2003 roku, I CKN 100/01).

Gdy hejter działa
za pośrednictwem
telefonu lub internetu,
jest to przesłanka,
by prokuratura ścigała
go z urzędu

Oskarżenie

Po drugie, możemy hejtera oskarżyć. Złożenie przeciwko niemu prywatnego aktu oskarżenia (postępowanie karne) daje nam możliwość ukarania przeciwnika na kilka sposobów. Możemy zatem domagać się, aby sąd:

- skazał hejtera za popełnienie przestępstwa zniesławienia lub znieważenia na karę grzywny, karę ograniczenia wolności lub nawet karę pozbawienia wolności do roku;
- podał zapadły wyrok do publicznej wiadomości (np. w prasie);

orzekł nawiązkę na naszą rzecz lub na rzecz Polskiego Czerwonego Krzyża albo inny wskazany przez nas cel społeczny.

Warto tutaj odnotować, że proces karny w omawianym zakresie jest niejawnny. Oznacza to, że wszelkie szczegóły sprawy (w tym te dotyczące twierdzeń podniesionych przez hejtera, które mogą przecież dotyczyć naszej intymnej sfery życia) pozostają jedynie do wiadomości sądu oraz stron procesu. Publiczność (w tym dziennikarze) nie może brać w nim udziału.

Trzeba przy tym wyraźnie zaznaczyć, że przestępstwo znieważania obejmuje wyłącznie działania przeciwko człowiekowi (osobie fizycznej). Nie jest zatem możliwe ściganie w tym trybie hejtera za określenie spółki czy marki słowami powszechnie uznanymi za obelżywe (ale już za wykroczenie związane z publicznym używaniem wulgaryzmów – tak), lecz jedynie za przypisanie nam takiego postępowania lub właściwości, które mogą poniżyć nas w opinii publicznej lub narazić na utratę zaufania potrzebnego dla danego stanowiska, zawodu lub rodzaju działalności (a zatem za przestępstwo zniesławienia). Co ważne, można wyobrazić sobie sytuację, w której twierdzenia hejtera dotyczące naszego produktu, wykorzystywanej marki czy też znaku będą wpływały skrajnie negatywnie na opinię o nas czy też godziły w zaufanie, jakim obdarzają nas nasi klienci. Twierdzenia te będą więc zniesławieniem.

Sprostowanie

Po trzecie, jeżeli hejt polega np. na publikowaniu o nas nieprawdziwych lub nieścisłych wiadomości, np. na blogu czy portalu hejtera, to każdorazowo możemy domagać się sprostowania tego typu wiadomości. Chodzi tu o sytuacje, w której zostaliśmy oskarżeni np. o wzięcie łapówki czy zdradę – warto odnotować, że hejt nie musi się przecież ograniczać do słów wulgarnych, może polegać również na wielokrotnym publikowaniu kłamstw na nasz temat, aby nasz wizerunek doznał uszczerbku lub wręcz legł w gruzach.

W przypadku wygrania procesu (postępowanie cywilne) hejter będzie zobowiązany do opublikowania przygotowanego przez nas tekstu sprostowania, opatrzonego dodatkowo naszym imieniem i nazwiskiem. Co więcej, nie będzie miał prawa do jakiegokolwiek ingerencji w tekst.

Warto w tym miejscu dodać, że postępowanie o opublikowanie sprostowania jest w pewien sposób faworyzowane przez ustawodawcę. Oznacza to, że sprawy te odbywają się wręcz poza kolejnością wpływu. Sąd I instancji jest zobowiązany do zorganizowania rozprawy w terminie miesiąca od wpływu sprawy, podobnie jak sąd II instancji – tym razem licząc od dnia otrzymania apelacji. Warto również wspomnieć, że sprawy



Foto ©: bank zdjęć i klipów Photogenica / www.photogenica.pl

o sprostowanie zazwyczaj kończą się po przeprowadzeniu za ledwie jeden rozprawy w danej instancji. Co więcej, w ramach sprawy o sprostowanie w ogóle nie musimy udowadniać, że dana wiadomość na nasz temat jest nieprawdziwa czy nieścisła. Istotne jest jedynie, to czy została ona opublikowana. Postępowanie dowodowe jest ograniczone do minimum.

Dzięki powyższemu rozwiązaniu możemy bardzo szybko dotrzeć do opinii publicznej z komunikatem, że hejter podaje na nasz temat nieprawdziwe wiadomości. Co więcej, w ramach sprostowania jesteśmy uprawnieni do podania także naszej wersji wydarzeń – nie ogranicza się ono zatem jedynie do zaprzeczenia wiadomościom prostowanym.

Warto zauważyć, że z żądaniem sprostowania może wystąpić każda osoba (a zatem także osoba prawna), której „dotyczą” podane wiadomości nieprawdziwe czy nieścisłe. Znamię „dotyczenia” należy rozumieć bardzo szeroko. Sprostowaniu będą podlegały nie tylko te wiadomości, w których wprost podano nasze imię i nazwisko czy firmę spółki, ale także gdy dana wiadomość rzutuje na naszą ocenę, sformułowaną przez osoby trzecie. Jeżeli zatem podano kłamstwo o naszym produkcie, marce czy znaku, to niewątpliwie również będziemy uprawnieni do domagania się sprostowania.

„Delete”

I wreszcie możemy domagać się od podmiotu udostępniającego zasoby danego portalu (np. administratora czy tzw. hosta), na którym opublikowano hejterskie wpisy, aby ten niezwłocznie usunął je z przestrzeni publicznej. W przypadku zlekceważe- ➔

nia naszego żądania, tj. braku takiego usunięcia, podmiot ten ponosi odpowiedzialność za treść przechowywanych danych, a zatem także hejterskich wpisów. Niewątpliwie nasze żądanie powinno zatem mobilizować do podjęcia oczekiwanego przez nas zachowania.

Czego żądać od hejtera?

Jak widać, paleta żądań, jakie możemy skierować wobec hejtera, jest bardzo szeroka. Co więcej, znaczna ich część będzie wiązała się z poniesieniem przez hejtera określonych kosztów i nie chodzi tu przy tym jedynie o żądania stricte finansowe (o zapłatę odpowiedniej sumy pieniężnej na wybrany cel społeczny, zadośćuczynienia, kary grzywny czy nawiązki), ale także te dotyczące publikacji przeprosin czy wzmianki. W przypadku wyroku zasądzonego hejter będzie bowiem zobowiązany do wykupienia powierzchni reklamowej (o konkretnych parametrach ustalonych w wyroku – mamy zatem niemały wpływ na ich określenie), a następnie opublikowanie na niej właśnie przeprosin czy wzmianki zamiast zwykłej reklamy.

To prowadzi do wniosku, że poprzez skonstruowanie określonych żądań w istocie mamy niebagatelny wpływ na sytuację majątkową hejtera. Oczywiście, w tej sytuacji wręcz narzuca się takie skonstruowanie tych żądań, aby hejter poniósł ogromne koszty swoich działań, czyli mówiąc wprost – nas popamiętał. Warto jednak w tym miejscu jeszcze raz zastanowić się, czy takie podejście – choć w pełni zrozumiałe, na pewno jest właściwe i czy będzie dla nas finalnie korzystne. Dlaczego?

Nie ma nic gorszego niż doprowadzenie do tego, że opinia publiczna nagle zacznie współczuć hejterowi z powodu sytuacji, w jakiej się znalazł w związku z naszymi działaniami. A taki efekt możemy osiągnąć, jeżeli nasze żądania nie będą adekwatne w stosunku do działań hejtera – a zatem przykładowo, na skutek kilku kłamliwych wpisów będziemy żądać zapłaty 100 000 zł oraz opublikowania przeprosin w tzw. prime time w telewizji czy w jednym z najpopularniejszych portali, zamiast ograniczać się jedynie do portalu, który wykorzystał hejter.

W tym aspekcie warto także wrócić do początku niniejszego artykułu, w którym wspomniano o tym, aby „nie karmić trolla”. Formułowanie drakońskich żądań czy też ściganie anonimowego hejtera na skutek popełnienia przez niego jednego czy dwóch negatywnych wpisów na nasz temat – zwłaszcza jeśli jesteśmy osobą powszechnie znaną – może być przejawem owego karmienia. Jeżeli nasza reakcja będzie nieadekwatna, przesadzona hejter z całą pewnością to wykorzysta. Będzie publicznie roztrząsał nasze żądania, przedstawiał nas jako osobę kompletnie oderwaną od realiów życia szarego człowieka, twierdził że mścimy się za ujawnienie niewygodnej prawdy, że chcemy go

uciszyć czy wręcz zniszczyć itp. – istnieje ogromne ryzyko, że przynajmniej część odbiorców przyzna mu rację, całkowicie nie znając przy tym sprawy.

W takim przypadku naszym największym sojusznikiem – oczywiście poza możliwością skorzystania z profesjonalnej pomocy – będzie zdrowy rozsądek. Pamiętajmy zatem, że już nawet sam sposób skonstruowania żądań może się wiązać z naszą wizerunkową odpowiedzialnością.

Jak ustalić, kim jest hejter?

Na koniec rzeczy chyba najważniejsza, bez której nie będziemy w stanie podjąć żadnych działań przeciwko heterowi – ustalenie kim on jest i gdzie mieszka. Wbrew pozorom, w tym aspekcie możemy odwołać się do pomocy państwa.

Otóż, zgodnie z obowiązującymi wytycznymi Prokuratora Generalnego w sprawie udziału prokuratora w sprawach o przestępstwa prywatnoskargowe z dnia 29 października 2012 roku istnienie po naszej stronie obiektywnych trudności w ustaleniu danych osobowych hejtera, zwłaszcza gdy działa on za pośrednictwem telefonu lub internetu, stanowi przesłankę do tego, aby prokuratura objęła hejtera ściganiem z urzędu, przynajmniej do czasu ustalenia jego podstawowych danych.

Mówiąc wprost, w takim przypadku prokuratura jest zobowiązana wręcz samodzielnie ustalić personalia hejtera. Po ustaleniu owych danych prokurator będzie mógł dalej prowadzić postępowanie lub je umorzyć – nawet w wypadku umorzenia będziemy jednak w znacznie lepszej sytuacji, albowiem będziemy dysponować wystarczającymi informacjami, by samodzielnie ścigać hejtera, korzystając z możliwości, które stwarzają nam powszechnie obowiązujące przepisy.

Nie jesteśmy bezbronni

Reasumując, jako ofiary hejtu nie jesteśmy całkowicie bezradni. Dysponujemy szeregiem możliwości, które mogą pozwolić nam – i to w stosunkowo szybkim czasie – uwolnić się od hejtu. Co więcej, należy również pamiętać o tym, że jedno zwycięstwo z hejterem może doprowadzić do sytuacji, że inni będą nas omijać szerokim łukiem. Będzie bowiem dla nich jasne, że potrafimy sobie z nimi skutecznie i szybko radzić.

Paweł Zieliński, adwokat związany z Kancelarią Kopec Zaborowski. Jego zainteresowania zawodowe skupiają się wokół prawa cywilnego, zarówno materialnego, jak i procesowego. Ma bogate doświadczenie w sprawach o ochronę dóbr osobistych i wynikających z prawa prasowego. Prowadził sprawy z tego obszaru, reprezentując w nich znanych ze świata mediów i polityki klientów.