

נציב תלונות הציבור 2009

הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו

דוח שנתי מס' 15 תשס"ט – תש"ע

נציב תלונות הציבור

דוח שנתי מס' 15 תשס"ט – תש"ע 2009

על פי חוק הרשות השנייה, הראשון לקבלת הדוח השנתי של נציב התלונות הוא שר התקשורת, ח"כ משה כחלון. אחריו, אנו מייעדים את הדוח לשופט מיכה לינדנשטראוס, מבקר המדינה ונציב תלונות הציבור ולחברי מועצת הרשות השנייה.

בברכה,

גיורא רוזן

נציב תלונות הציבור

תודות

אני מבקש להודות לכל מי שסייע בהכנת הדוח, ולכל אלה ששיתפו עמנו פעולה במהלך שנת 2009.

דוח זה מגיע לצערנו באיחור שנבע בשל בעיות שהיו קשורות במערכת המחשוב, שבינתיים הוחלפה והיא זו שאפשרה את הוצאת הדוח הנוכחי. עלי לציין, כי גם בנסיבות האמורות, נמסרו דיווחים שוטפים והופקו לקחים. כלומר, העיכוב בהכנת הדוח לא פגע בעבודה הלכה למעשה. עוד שלא כבשנים קודמות, רואה דוח זה במתכונת מוגבלת. אבל, בדוח 2010 הנמצא בהכנה, נביא את הדגשים המתאימים לדוח 2009, ועל כן מתכונתו עשויה להיות רחבה ומקיפה יותר.

דוח זה מוגש למועצת הרשות השנייה בראשות ד"ר אילן אבישר. תודה עמוקה אני חב למנכ"ל הרשות השנייה מנשה סמירה, המגלה מעורבות רבה בתלונות הציבור. גישתו העניינית והמקצועית תרמה רבות ליישובם של מתחים מקצועיים על רקע תלונות הציבור והתנהלות הזכיינים או הדרגים המקצועיים ברשות השנייה. יבואו על הברכה גב' אילת מצגר וצוותה, שלא אחת, ומטבע הדברים, היו הם נשואי ביקורת של הנציב. העניינות ואורך הרוח שלהם הפגינו גישה המאפשרת דיאלוג ויחסי רעות. לתודה ראויים עידית צ'רנוביץ', האחראית על תחום שידורי הרדיו האזורי, ולצוותה.

אני מודה למנהלי הזכיינות של ערוצים 2 ו-10 ולמי שעוסקים שם בתלונות הציבור. שיתוף הפעולה עמם הוא יומיומי, הגון וענייני ומאופיין בהערכה ומתן כבוד לאזרחים הפונים. אני מודה לצוות המוביל את ערוץ 2, אבי צבי, מנכ"ל "רשת", להדר אקרמן (רשת); לאבי ניר, מנכ"ל "שידורי קשת", לגיל גרינברג (שידורי קשת) ואף לאבי וייס מנכ"ל חברת החדשות ולכרמל לוצאטי (חברת החדשות - ערוץ 2). תודה גם לצוות ערוץ 10, המנכ"ל יוסי ורשבסקי, דבורה קמחי וכן לאנשי חדשות ערוץ 10, המנכ"ל ראודור בנימן, אורי רוזן ועמית זיסמן. לבסוף, תבוא על הברכה גם רות נוח מהטלוויזיה החינוכית.

יש לציין בהקשר לדוח זה, כי ניכר שתלונות הציבור וחוות הדעת שלנו ועמדתנו, מועברות לידיעתם והתייחסותם של עורכי התוכניות, עיתונאים, מנחים ומפיקים. בעיני, זהו דיאלוג מהותי המתנהל בעניינות וללא רעשי תקשורת מיותרים.

תודה לניר שוויקי, מ"מ סמנכ"ל כספים, שנמצא לידינו בכל צרה, וליועצים המשפטיים של הרשות השנייה, עו"ד דורון אבני, שנותן לנו סעד בתחומו ומחליפתו הזמנית, עו"ד דינה עברי-עומר. ברכה שלוחה אף למחליפתו הקבועה של עו"ד אבני, עו"ד הילה שמיר שבימים אלו ממש נכנסת לתפקידה החדש ברשות. תודה מיוחדת לנועה לפלר-אלפנט, ראש אגף מחקר ופיתוח, שמעניקה לנו תמיד שעות של נכונות, ידע וחוכמה ולויקטור מגרם המסייע ומקדם את טכנולוגיית הידע, שהיא חיונית לשיפור השירות לפונים.

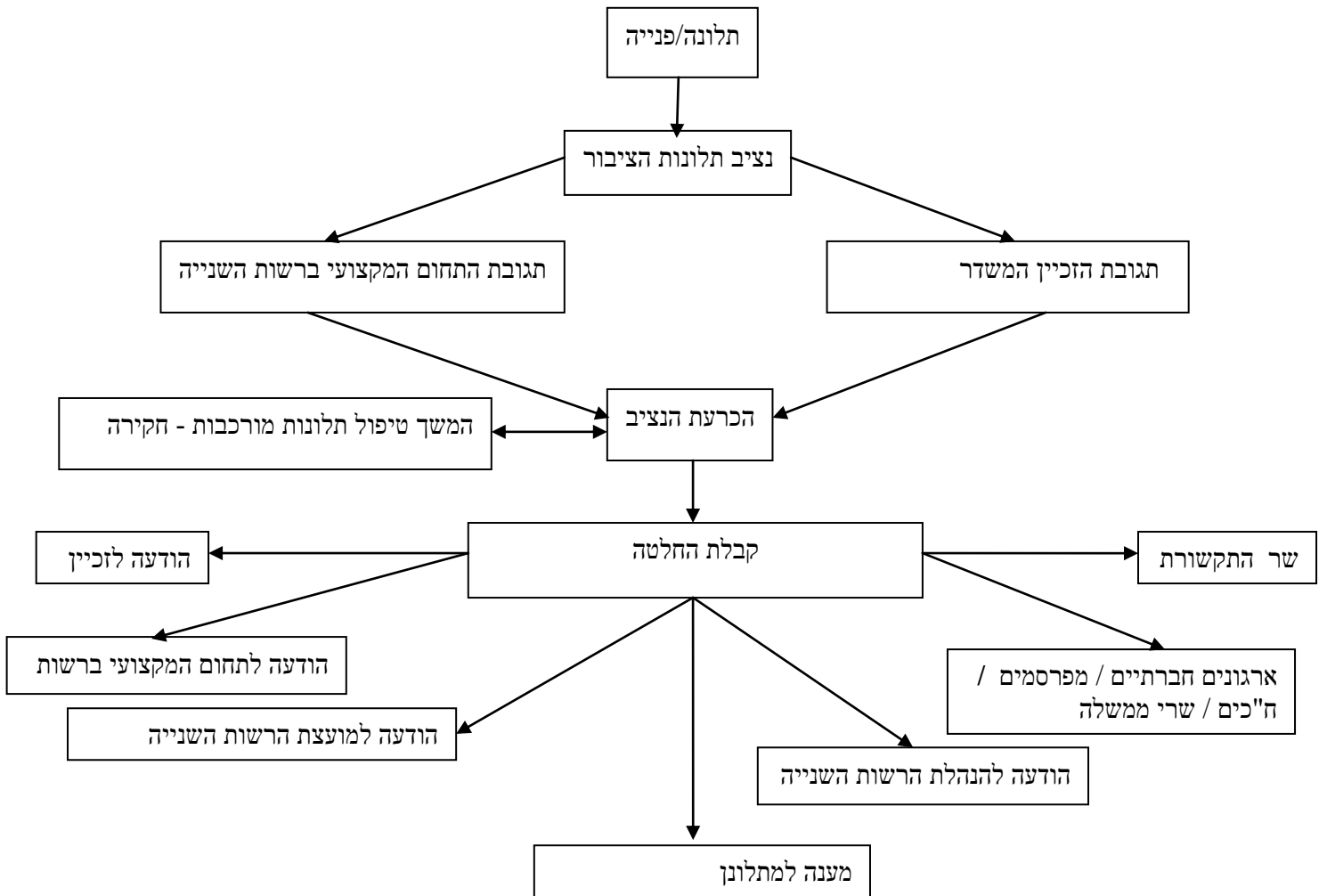
לבסוף, תודה לעובדי לשכת נציב התלונות, תהילה שמואלי ואפרת דסקל, שבלעדיהם לא היה מתקיים הקשר המיוחד עם הציבור.

תוכן עניינים

4	אופן טיפול בתלונה
17 - 5	סיכום הנתונים
21 - 18	תלונות מייצגות

אופן טיפול בתלונה

הליך הטיפול בתלונה כולל את קבלתה, בירורה למול הזכיינים המשדרים / גופי הרגולציה ברשות השנייה, קבלת החלטה והפנייתה לגופים הרלוונטיים, כולל שר התקשורת, חברי מועצת הרשות ומנהלת הרשות.



סיכום הנתונים

נתונים כלליים

איור 1: סיכום מספר התלונות בשנים 2007-2009

2009	2008	2007	
3,071	2,925	2,051	טלויזיה
5%	42%	-41%	יחס באחוזים לעומת השנה הקודמת
159	75	53	רדיו
112%	41%	-20%	יחס באחוזים לעומת השנה הקודמת
3,230	3,002	2,104	סה"כ

בשנת 2009 נמשכה המגמה הקבועה של עלייה במספר התלונות שהתקבלו במשרד נציב תלונות הציבור. בשנה זו חלה עלייה של 5% במספר התלונות שעניינן שידורי הטלויזיה, ועלייה של 112% במספר התלונות שעניינן שידורי הרדיו.

איור 2: אופן קבלת התלוונות בשנים 2007-2009 (באחוזים)

2009	2008	2007	
94%	92.5%	91%	אינטרנט
6%	7.5%	9%	דואר
100%	100%	100%	סה"כ

גם בשנה זו נשמרה המגמה בקרב ציבור הפונים והמתלוננים להעדיף פנייה באמצעות האינטרנט (אתר הרשות השנייה וכתובת הדואר האלקטרוני הישירה של לשכת הנציב). עם זאת, עדיין יש קבוצות אוכלוסייה רבות המעדיפות לפנות באמצעות הדואר. אלו הן ככל הנראה קבוצות אוכלוסייה שאין להן נגישות לאמצעים טכנולוגיים כמו מחשב או פקס. לעניות דעתי, מדובר בציבור לא קטן, הכולל אנשים עניים ומבוגרים. העובדה שמדובר במיעוט יחסית מקרב הפונים, מצביעה על קשייה של קבוצה זו שאין לה פה ציבורי שיכול לתת ביטוי לדעותיה.

תלונות שעניינן שידורי טלוויזיה

איור 3: התפלגות תלונות בנושא טלוויזיה לפי קטגוריות בשנים 2007-2009 (במספרים מוחלטים)

2009	2008	2007	קטגוריות ספציפיות	קטגוריות כלליות
36	57	39	אי התאמה ללוח משדרים ¹	שירות לצופה
47	104	67	זמני שידור	
71	52	82	הפרעות בקליטת שידורי טלוויזיה	
45	62	86	פגיעה בהרגלי צפייה ²	
168	26	50	שמע	
2	72	2	קטיעה	
93	83	82	ריבוי פרסומות ³	מסחריות יתר
28	21	13	תוכן שיווקי	
708	432	357	תוכן הפרסומות	תכנים פוגעניים
845	749	544	תוכן התוכניות	
339	253	191	תוכן החדשות	
141	156	93	מגישי החדשות	
281	491	95	קדימונים	
267	367	350	כללי	
3,071	925,2	2,051	סה"כ	

¹ "אי התאמה ללוח המשדרים" - הכוונה לשינוי בשידור התוכניות ללא הודעה מוקדמת ובניגוד למה שפורסם בלוח המשדרים בעיתונות.

² "פגיעה בהרגלי צפייה" - הכוונה להעברת תוכניות ממועד שידור אחד לשני (בעיקר כאשר ימי השידור של הזכיינים מתחלפים) ולתוכניות המשודרות בשבת ללא שידור חוזר בימי חול, ויש בכך פגיעה בציבור שומרי השבת.

³ "ריבוי" - לריבוי הפרסומות בזמן השידורים.

איור 4: התפלגות תלונות בנושא טלוויזיה לפי קטגוריות בשנים 2007-2009 (באחוזים)

2009	2008	2007	קטגוריות ספציפיות	קטגוריות כלליות
1%	2%	2%	אי התאמה ללוח המשדרים	שירות לצופה
2%	5%	5%	זמני שידור	
5%	0.8%	0.8%	שמע (הגברות עוצמת הקול)	
2%	1%	1%	הפרעות בקליטה	
1%	2%	2%	פגיעה בהרגלי צפייה	
0%	2%	2%	קטיעה	
1%	0.7%	0.6%	תוכן שיווקי	
3%	3%	3%	ריבוי פרסומות	
9%	17%	17%	קדימונים	תכנים פוגעניים
23%	15%	15%	תוכן הפרסומות	
28%	25%	25%	תוכן התוכניות	
11%	8%	8%	תוכן החדשות	
5%	5%	4.5%	מגישי חדשות	
9%	12%	12%	כללי	
100%	100%	100%	סיכום כולל	

הערות:

השנה חלה עלייה בתלונות על תכני פרסומות, על חדשות ועל התנהגות מגישי החדשות. עלייה זו מעידה על כך שבראש מעייניו של ציבור המתלוננים ניצב המאבק למען טלוויזיה ראויה יותר. במסגרת זאת ראוי לציין כמה מהנושאים שבלטו השנה:

א. פרסומות פוגעניות – קבוצה גדולה של פונים התלוננו על פרסומות פוגעניות, כגון הפרסומות של נטוויזין והפרסומות של סלקום (ראו הפרק "תלונות נבחרות"). הפונים טענו, ובצדק, כי פרסומות אלו פוגעות בקבוצות חלשות באוכלוסייה ואין לעודד פגיעה כזאת, אף לא בפרסומות.

ב. תכניות פוגעניות – בניגוד לשנה שעברה, שבה הגיעו תלונות רבות בנושא של תכנים פוגעניים בתוכניות מציאות, השנה כמעט שלא שודרו תכניות אלו, והדבר בא לידי ביטוי במיעוט התלונות בנושא זה. עם זאת ראוי לציין בהקשר זה מקרה אחד בולט, והוא התנהלותה האלימה של המתמודדת מעיין חודדה בתוכנית "האח הגדול". במקרה זה סברו הפונים כי יש להדיח את המתמודדת, שכן היא עלולה להשפיע לרעה על התנהגותם של צופים צעירים ואחרים. קבוצה אחרת של פונים שלחה תלונות רבות בנושא תכנים פוגעניים בתוכניות סאטירה דוגמת "ארץ נהדרת" ו"הלילה עם ליאור שליין". היו שסברו כי המערכונים הסאטיריים בתוכנית "ארץ נהדרת" על גלעד שליט והמתנחלים חורגים מגבולות השיח הציבורי, מבטאים נטיות פוליטיות ולא בהכרח ביקורת חברתית. במקרה של התוכנית "הלילה עם ליאור שליין" טענו הפונים, כי מערכוני התוכנית פוגעים בעדה הנוצרית בישראל.

ג. חדשות – מבצע "עופרת יצוקה" נתן את אותותיו גם בתלונות הציבור בשנת 2009. פעמים רבות טענו הפונים, כי הסיקור הישראלי של המלחמה היה ביקורתי מדי. בהקשר זה, פונים רבים ממשיכים להלין על כך שהתקשורת הישראלית נוטה לשמאל במפה הפוליטית. נציין כי בהשוואה למספר התלונות שהיו בעת מלחמת לבנון השנייה (1,347 תלונות), במקרה של "עופרת יצוקה" היה מספר התלונות נמוך באופן ניכר (223 תלונות), וייתכן שהדבר נובע מהליכי הפקת לקחים ראווה של מערכות התקשורת ושל צה"ל.

ד. שירות לצופה – ראוי לשים לב כי ב – 2009 חלה ירידה משמעותית בכמה קטגוריות הנוגעות לשירות לצופה כגון : זמני שידור, פגיעה בהרגלי צפייה וקטיעת תכניות. ירידה זו מצביעה על אפקטיביות פעילותה של הרשות השנייה בנושאים שבעבר היו פרוצים ומטרידים.

איור 5: אפיון התלונות בקטגוריית תוכן פרסומות בשנים 2007-2009 (מספרים מוחלטים)

2009	2008	2007	אפיון התלונה
215	100	56	אחר
2	-	-	אוכל
16	56	30	אלימות ⁴
42	14	14	הטעיה מסחרית
55	14	31	התנהגות לא רצויה
158	193	122	ילדים ⁵
51	0	2	מדיניות
109	50	42	סקסיזם ⁶
8	5	60	רב-תרבותיות
22	-	-	נושאים בריאותיים
30	-	-	לשון
708	432	357	סה"כ

כפי שהצביעו הדוחות הקודמים, הציבור ממשיך להפגין רגישות רבה להופעת ילדים בתשדירי פרסומות, ולהשפעות האפשריות של תכנים מיניים, אלימים, בוטים או גסים על התנהגותם של ילדים. עוד בהקשר זה בולטת העלייה המחודשת בתלונות על ייצוג האישה בפרסומות למוצרים כגון "גולדסטאר" ו"דאודורנט אקס".

⁴ "אלימות" – בקטגוריה זו נכללות תלונות המתייחסות לפרסומות המציגות סיטואציות שעלולות להתפרש כאקט של אלימות, והדבר עלול ליצור לגיטימציה למעשים לא נורמטיביים בקרב ילדים, בני נוער ואף מבוגרים.

⁵ "ילדים" – בקטגוריה זו נכללות פרסומות שלדעת ההורים ואנשי חינוך אינן ראויות לשידור בשעות הצפייה של הילדים, כי יש בהן רמזים מיניים בוטים, עירום, הפחדה, אלימות או עידוד להתנהגות שעלולה לסכן את חיי הילדים. מרבית התלונות בקטגוריה זו ביקשו להגביל את שעות השידור שלהן לזמני צפייה של מבוגרים בלבד.

⁶ "סקסיזם" – עיקר התלונות בקטגוריה זו מתייחסות לאופן שהמפרסם בחר להציג את דמות האישה כחפץ ולהשתמש בגופה לצרכים מסחריים, תוך הצגת תכונות נשיות סטריאוטיפיות, התורמות לדימוי הנחות של האישה בחברה.

איור 6: התפלגות התלונות בקטגוריית תוכן התוכניות בשנים 2007 - 2009

2009	2008	2007	אפיון הפנייה
128	210	242	כללי
31	14	13	איזון בשידורים
97	13	4	אלימות
30	7	14	אתיקה עיתונאית
207	44	79	התבטאויות לא הולמות
29	66	33	התנהגות לא רצויה
9	3	11	התנהגות המראיינים
68	347	28	ילדים
13	3	15	לשון (תקינות או בוטות)
68	0	66	מדיניות
6	2	3	נושאים בריאותיים
13	9	3	סקסיזם
109	22	33	רב-תרבותית
1	9	0	הטעיה מסחרית
24	0	0	תקשורת עוינת
845	749	544	סה"כ

הערות:

השנה חלה עלייה במספר התלונות על התבטאויות לא הולמות. מרבית התלונות נוגעת להתבטאויות שנשמעו בתוכניות הומור וסאטירה, כגון "ארץ נהדרת", "הספסל האחורי" ו"תכנית הלילה עם ליאור שליין", וגם בתוכנית "האח הגדול".

איור 7: פילוח תלונות בנושא תוכן תכניות לפי הזכיינים בשנים 2009-2007

2009	2008	2007	
11	151	141	חדשות 2
11	120	69	חדשות 10
217	159	211	ישראל 10
476	212	136	קשת
126	430	199	רשת
4	3	1	טח"י

הערות:

במהלך התקופה שדוח זה מסכם שידרה "קשת" ארבע פעמים בשבוע, כך שמטבע הדברים נפח התלונות הנוגע לשידוריה הוא הגדול מכולם. "ישראל 10" ניצבת במקום השני במניין התלונות וזאת למרות נתוני הרייטינג שאינם גבוהים יחסית. ייתכן כי דווקא נתוני רייטינג אלו מאפשרים למגישים בערוץ 10 ולעיתונאים בערוץ להיות פרובוקטיביים יותר, ולפיכך לאתגר יותר מתלוננים.

תלונות שעניינן שידורי הרדיו האזורי

איור 8: תלונות שעניינן שידורי הרדיו האזורי בשנים 2007-2009 (מספרים מוחלטים)

2009	2008	2007	הקטגוריה
14	8	8	אחר
15	24	13	פרסומות
17	8	6	הפרעות בקליטת רדיו
112	35	26	תכניות
1	-	-	חדשות
159	75	53	סה"כ

הערות:

בשנת 2009 נמשכה מגמת העלייה במספר התלונות בנושא הרדיו. כמו בשנה קודמת, רוב התלונות שהגיעו לנציב התלונות עסקו בשידורים עצמם (תוכן התוכניות והפרסומות), דבר המצביע על מעורבות וערנות ציבורית לכל מה שנשמע מעל גלי האתר. גם בתחום הרדיו, רוב התלונות נגעו לתוכן שידורי האקטואליה, ובאופן ממוקד יותר, לשאלת האיזון הפוליטי של השידורים וההתבטאויות של חלק מהשדרנים (נתן זהבי, יורם שפטל, נסים משעל וכו').

איור 9: פילוח התלונות לפי זכיינים בין השנים 2007-2009

התחנה	2007	2008	2009
רדיו לב המדינה	2	3	24
רדיו ESC99	1	6	2
רדיו אמצע הדרך	3	0	0
רדיו דרום	2	0	8
רדיו ללא הפסקה	14	14	29
רדיו קול הים האדום	0	1	1
רדיו קול חי	6	14	19
רדיו חיפה	4	7	3
רדיו ירושלים	2	3	8
רדיו צפון	0	3	4
רדיו קול רגע	0	1	7
רדיו תל אביב	5	8	16
רדיוס	3	6	10
א-שמש	1	2	3
קול ברמה ⁷	0	0	12
רשות	10	2	0
רדיו אזורי ⁸		7	13
סה"כ ⁹	53	77	159

⁷ "קול ברמה" החל לשדר ביום 1.1.2009

⁸ קטגוריה זו מתייחסת לתלונות כלליות שלא צוין בהן שם של תחנה ספציפית, אלא לכלל התחנות או לרדיו האזורי באופן כללי והיא לא נבדקה בעבר.

⁹ חוסר ההתאמה בטבלה לעיל של סך כל התלונות בשנת 2008 בהשוואה לתלונות הקשורות לרדיו האזורי, נובע מהעובדה שתלונה אחת עשויה להתייחס לכמה תחנות רדיו אזוריות, בעיקר בשידורי סינדיקציה, המשודרים באותו זמן בכמה תחנות.

הערה:

הסיבות לריבוי תלונות כלפי תחנות מסוימות בהשוואה לתחנות אחרות קשורה באופיין של התחנות השונות. על פי הטבלה ברור, כי התלונות רבות יותר כלפי תחנות רדיו שמרבות במלל (Radio Talk) ופחות כלפי תחנות שמרבות להשמיע מוזיקה. תופעה זו מוכרת לנו כבר מזה שנים אחדות ועליה לעורר את תשומת לב הרשות השנייה בנוגע להגברת האוריינות התקשורתית גם ברדיו ולא רק בטלוויזיה.

ככלל, מספר התלונות של המאזינים לרדיו ממשיך להיות נמוך למרות העלייה המרשימה בשנת 2009 ביחס לשנים קודמות. לכן במהלך שנת 2010 עלה לאוויר קמפיין רדיו מתמשך שנועד לעודד אזרחים ליצור קשר עם נציב תלונות הציבור, כאשר תוצאות הקמפיין ייוודעו רק בסיכומי 2010.

איור 10 : אפיון התלונות הקשורות לתוכן התוכניות ברדיו בשנים 2007-2009

2009	2008	2007	אפיון
24	12	1	אחר
1	-	-	אוכל
2	0	0	איזון בשידורים
12	13	2	אתיקה עיתונאית
3	4	2	התנהגות מראיינים
37	4	8	התבטאויות לא הולמות
4	1	0	ילדים
1	1	0	סקסיזם
1	-	-	אלימות
3	-	-	הטעיה מסחרית
1	-	-	רב-תרבותיות
6	-	-	התנהגות לא רצויה
2	-	-	לשון
13	-	-	מדיניות
2	-	-	תקשורת עוינת
35	35	13	סה"כ

הערות:

יש לשים לב לעובדה, שעיקר התלונות נוגעות להתנהגות ולהתבטאויות לא הולמות של מראיינים. תופעה זו אינה מקרית, והיא מופיעה בעיקר בתוכניות רדיו שעיקר תוכןן הוא מלל (Radio Talk). בתחנות אלה פועלים מגישים שתכניתם בדרך כלל מכוונת לספק גירוי חריף לקהל המאזינים, אשר לא אחת מושג באמצעות לשון בוטה. גישה זו יוצרת לא פעם פרובוקציות שלעתים חורגות מתקינות לשונית או אפילו חוקית.

התפלגות התלונות לפי הכרעה

איור 11: התפלגות לפי הכרעה (טלויזיה ורדיו) בשנים 2007-2009 (מספרים מוחלטים)

2009	2008	2007	
2,135	1,894	1,476	טופל לגופו ¹⁰
256	98	120	לא צודק
815	971	489	צודק - פסיקת נציב או זכיין ¹¹
24	39	19	צודק בחלקו

איור 12: התפלגות לפי הכרעה (טלויזיה ורדיו) – השוואה בין השנים 2007-2009 (באחוזים)

2009	2008	2007	
66%	63%	70%	טופל לגופו
8%	3%	6%	לא צודק
1%	1%	1%	צודק בחלקו
25%	32%	23%	צודק

הגידול בהכרעה "טופל לגופו" נמשך, ומלמד כי גם בשנה זו המשיך הנציב לדבוק בגישתו, וביקש ליצור נקודת מפגש בין האזרח לבין הזכיין, כך שהעמדות והגישות תהיינה ברורות לכל הנוגעים בדבר. הדברים נכונים באשר לתוכן התוכניות והחדשות, ובאשר לתוכן הפרסומות או כל שידור אחר.

¹⁰ "טופל לגופו" – הכוונה להבנה בין המתלונן והזכיין ביחס ליישוב הבעיות, על ידי הבהרת כוונות, ולא דווקא על ידי הכרעה חד-צדדית.

¹¹ תלונות שנמצאו צודקות על ידי הנציב או הזכיין.

תלונות מייצגות

קטגוריה: תוכן תוכניות – "האח הגדול"

[שידורי קשת]

רקע: במהלך שידור התוכנית "האח הגדול 2" בחודשים נובמבר 2009 עד מרס 2010 התקבלו עשרות תלונות במשרדי הנציב על אודות התנהגותה האלימה של אחת המתמודדות ב"בית", מעיין חודדה.

נושא התלונה: הפונים שהתלוננו טענו נגד "שידורי קשת", כי אין זה אחראי להציג מתמודדת הנוקטת אלימות פיזית ומילולית כלפי המתמודדים האחרים, ועל כן יש להדיח מן התחרות את מעיין חודדה.

הטיפול: הנציב צפה בתוכנית וקיבל את טענות המתלוננים. בתשובתו ציין, כי אנו שומעים מדי יום על אירועי אלימות מילולית ופיזית, ואין זה ראוי שבבית "האח הגדול" ישודרו ביטויי אלימות וגסות רוח. בסופו של דבר, בעקבות הלחץ הציבורי, בחר הזכייין המשדר, "שידורי קשת", להדיח את המתמודדת מהתוכנית וזאת ללא כל התערבות רגולטורית.

קטגוריה: תוכן תוכניות – "הכל דבש"

[שידורי רשת]

רקע: התוכנית "הכל דבש" מגוללת את סיפורה של משפחת פוליאקוב. בעונה השנייה של התוכנית התמודדו בני המשפחה עם מותו של האב.

נושא התלונות: במהלך הסדרה הוצגו כמה וכמה סצנות בעלות אופי מיני בוטה. בעקבות שידורן הגיעו עשרות תלונות בדרישה לצנזר את התוכנית. בתגובה לפניות אלו ציין מנכ"ל "רשת", כי הזכיינית מאפשרת ליוצריה חופש אמנותי, אשר מרחיב לעתים את גבולות הקונצנזוס הציבורי.

הטיפול בפנייה: בתגובתו התייחס הנציב לסוגיית חופש היצירה שהעלה מנכ"ל "רשת", כשהוא תומך ללא סייג בעיקרון זה, ובלבד שמדובר ביצירה. במקרה שלפנינו אין מדובר ביצירה, אלא בקטעי עלילה הלקוחים לכאורה מסרט פורנוגרפי ומבקשים לזכות בהכרה לפיה מדובר ב"יצירה". עוד ציין הנציב, כי זהו בדיוק המקום שבו הזכייין נתבע להפעיל את הידע, את חוש הביקורת ואת הרגולציה העצמית בבואו לשפוט את התוכן שמונח לפניו. לאור ריבוי התלונות שינתה "רשת" את סיווג התוכנית ואת שעת שידורה. כמו כן נוספה שקופית מקדימה לפרקי התוכנית, שמטרתה ליידע את קהל הצופים כי מדובר בתכנים שונים באופיים, שחלקם מיועדים לגילאים מבוגרים יותר

קטגוריות: פרסומות תוכן – "נטוויז'ן"

[ערוצים 2 ו-10]

רקע: חברת נטוויז'ן העלתה לשידור בחודש יולי 2009 פרסומת שבה נראה אדם מתייפח ליד מיטת אמו ומבקש לנתקה מהמכשירים אליה היא מחוברת. מהפרסומת השתמע, כי מדובר במכשירי החייאה, עד אשר הסתבר לבסוף כי הוא מעוניין לנתק אותה מקו הטלפון, מאחר והיא מציקה לו בשיחותיה האינסופיות.

נושא התלונה: המתלוננים טענו כי פרסומת זו שמה ללעג את מצוקתם של אנשים חולים המחוברים למכשירים ונמצאים בין חיים למוות.

הטיפול בפנייה: הנציב צפה בפרסומת וסבר כי הצדק עם הפונים. מדובר בפרסומת מקאברית, רוויה הומור שחור, הפוגעת בציבור גדול. הנציב סבור כי גם בפרסומות נדרשת רגישות לגבי מקרים שיש בהם התייחסות למצבים של דיני נפשות. פרסומת זו היא דוגמה לניצול ציני של מצב קיצוני למטרת עשיית רווחים. לאור זאת פנה הנציב להנהלת הרשות כדי שתשתמש בסמכותה לפעול בנושא. בסופו של דבר, בעקבות הלחץ הציבורי, החליטה חברת נטוויז'ן לשדר גרסה מקוצרת של הפרסומת, שאינה כוללת את הקטע הבעייתי שהזכר לעיל.

קטגוריה: תוכן פרסומות – "גדר הפרדה בפרסומת לסלקום"

[ערוצים 2 ו-10]

רקע: בפרסומת של חברת סלקום נראה משחק כדורגל המתקיים ליד חומת גדר הפרדה, בין פלסטינים הנמצאים לכאורה מצדה האחד (הם לא נראים או נשמעים) לבין חיילי צה"ל הנמצאים בצד הישראלי.

נושא התלונות: הפונים טענו כי מדובר בפרסומת חסרת טעם, אשר משתמשת בסיטואציה פוליטית טעונה, ופוגעת בפלסטינים ובחיילים כאחד.

הטיפול: הנציב צפה בפרסומת, אך סבר שהביקורת כלפי הפרסומת הייתה מרחיקת לכת. גדר הפרדה היא עובדה קשה של החיים באזורנו, והיא מצולמת ללא הרף הן בהקשרים אמנותיים והן בהקשרים פוליטיים. סלקום בחרה לקחת את המציאות הזאת ולהשתמש בה לצרכיה הכלכליים, ואין בכך פסול.

קטגוריה: חדשות תוכן – "שידור החילוץ ע"י 669"

[חדשות 10]

רקע: במהלך חודש מרס 2009 שודרו בחדשות ערוץ 10 תמונות המתעדות את נפילתו של עלא אגבריה ז"ל ממסוק צה"ל, במהלך הניסיון לחלצו מתוך שדה מוקשים. התמונות הציגו בשידור חי כיצד אדם נופל אל מותו כתוצאה מטעות טראגית של יחידת החילוץ 669.

נושא התלונה: פונים רבים התלוננו על שידור קטע זה. לטענתם, למרות חשיבותו מבחינה חדשותית וטלוויזיונית, מדובר בקטע מצמרר שמן הראוי היה להזהיר את הצופים לפני שידורו.

הטיפול: לטענת סמנכ"ל התוכן של ערוץ 10, לא ניתן היה להתעלם מערכן החדשותי של התמונות. עם זאת הוא הודה, כי בדיעבד טעתה המערכת בכך שלא הזהירה את הצופים כי מדובר ב"קטע קשה לצפייה". לדעת הנציב, עורכי חדשות 10 צריכים היו להתאפק ולא לשדר קטע זה, שכן בצד זכות הציבור לדעת יש להתחשב גם בשיקולים אתיים הנוגעים לפגיעה בצנעת הפרט וברגשות הציבור.

עוד ציין הנציב, כי לאור זאת מן הראוי יהיה לקיים דיונים בסוגיות אתיות בקרב העורכים והעיתונאים של חדשות ערוץ 10, לשם הפקת לקחים בעתיד.

קטגוריה: תוכן תוכניות – ארץ נהדרת

[שידורי קשת]

רקע: בתוכנית "ארץ נהדרת" בחודש פברואר 2009 הוצג מערכון "הטלוויזיה הלאומנית". במערכון הוצגה משפחת מתנחלים באופן סטריאוטיפי ובוטה.

נושא התלונות: הפונים התלוננו על שהמערכון הציג את מתיישבי יהודה ושומרון כקיצוניים ואלמים

הטיפול: הנציב צפה במערכון וסבר, כי נושאי הסאטירה היו רלוונטיים ולקוחים מהוויית חיינו בארץ. סאטירה נוקבת היא ביטוי חיוני של חופש הביטוי במשטר דמוקרטי, גם אם היא פוגעת בלא מעט אנשים רבים.

קטגוריה: תוכן רדיו – התבטאויות מגישים

[רדיו ללא הפסקה]

רקע: במהלך חודש יוני 2009 נתן זהבי התבטא בתכניתו נגד החרדים וקרא לחבוט בחרדים המכנים שוטרים בכינוי הגנאי "נאצים".

נושא התלונות: הפונים התלוננו על סגנונו הבוטה של זהבי, ועל שהוא מנצל את כוחו כדי להסית נגד ציבור החרדים.

הטיפול: התלונה הובאה בפני תחום רדיו של הרשות השנייה, אשר החל בהליכי הפרה נגד התחנה. בפסיקתו בנושא, הנציב גינה את שני הצדדים, הן את החרדים והן את זהבי שהמליץ לקחת את החוק לידיים.

קטגוריה: תוכן רדיו – התבטאויות מגישים

[רדיו ללא הפסקה]

רקע: יורם שפטל כינה את אבו מאזן, יו"ר הרשות הפלסטינית, בשם "יצור ניאו-נאצי".

נושא התלונות: הפונים התלוננו על סגנונו הבוטה של שפטל ועל שהוא מנצל את כוחו כדי להסית נגד אישים רשות הפלסטינית.

הטיפול: הבדיקה העלתה כי בעבר אמנם טען אבו מאזן בחלק מהעבודות האקדמיות שלו, כי השואה לא התרחשה. אמנם ייתכן שהוא שינה את דעתו, אך מאחר שהוא לא כתב דבר בנושא זה, מחקריו ממשיכים לדבר בשמו גם היום, ולכן דבריו של שפטל אינם בגדר הוצאת דיבה.