

16 באפריל, 2015

לכבוד
מר אריק בכר, מזכ"ל
מועצת העיתונות בישראל
רחוב קפלן 12
תל אביב

הנדון: תיק 09/2015: תלונת נפגעי ער"ן - תגובת מערכת 'הכל כלול' (ערוץ 10)

מערכת התכנית 'הכל כלול' (להלן: "מערכת התכנית"), מתכבדת להשיב לתלונת "נפגעי ער"ן" אשר הוגשה למועצת העיתונות הנכבדה (להלן: "התלונה"), כדלקמן:

א. מזכר בתלונה אנונימית ועל כן יש לדחותה על הסף

1. ראשית, נציין, כי עמדתה של מערכת התכנית היא כי לא ניתן לטפל בתלונה זו, לא כל שכן לבררה לגופה, כל עוד הפונים-המתלוננים נותרים אנונימיים.
2. מערכת התכנית איננה יודעת בוודאות מי הם המתלוננים ועל כן נפגעת יכולתה להתגונן כדבעי מפני התלונה.
3. בנסיבות אלה, יש לדחות את התלונה על הסף.
4. גם לגופם של דברים יש לדחות את התלונה אשר הוגשה למועצת העיתונות הנכבדה, שכן אין בו ולו דבר. ונסביר.

ב. הפרסום הראשון פורסם בהתאם לכללי האתיקה

5. בבסיסה של תלונה זו עומדים שני פרסומים שפורסמו בתכנית 'הכל כלול' המשודרת בערוץ 10, ביום 29.1.2015 וביום 1.2.2015, בהתאמה (להלן: "הפרסום הראשון" ו-"הפרסום השני", בהתאמה; ויחדיו: "הפרסומים").

"1" הפרסומים צרובים על גבי תקליטור המצורף לתגובה ומסומן **כנספת 1**.

6. הפרסומים נערכו ופורסמו בהתאם לכללי האתיקה.
7. במסגרת הפרסום הראשון נחשפו הקלטות של שיחות שהתקיימו בין פונים למוקד הטלפוני לתמיכה נפשית לאנשים במצוקה המופעל על ידי עמותת ער"ן לבין נציגים מהמוקד. הקלטות אלו הציגו התנהגות לא-מקצועית מצד נציגי מוקד ער"ן כלפי הפונים, וזאת בלשון המעטה, לרבות שליחת חלק מהפונים למוקד "להתאבד".

8. מקורו של הפרסום הראשון בפנייה שהתקבלה במערכת התכנית כאשר אותו פונה הציג בפני תחקירני התכנית טענות שונות בנוגע להתנהגות נציגי ער"ן כלפי מספר פונים למוקד. אותו פונה אף העביר לתחקירני התכנית מספר הקלטות של שיחות שכאלו אשר נערכו עם נציגים במוקד הטלפוני.
9. תחקירני התכנית בדקו את הקלטות השיחות המוקלטות שהועברו אליהם, ואף שוחחו עם שניים מהאנשים אשר הקליטו את השיחות, אשר **הסכימו להתראיין** לתכנית ובלבד שזהותם לא תיחשף.
10. משיקולים מקצועיים נבחר מרואיין אחד אשר יתראיין לתכנית (להלן: "המרואיין"). הריאיון עמו צולם תוך הקפדה יתרה על כך שזהותו לא תיחשף. וכך, המרואיין התראיין כשהוא לבוש בבגדים ארוכים (המקשים על יכולת זיהויו על פי מבנה גופו); המרואיין צולם מגבו; בהצללה; בטשטוש ובעיוות קול מלא.
11. למעשה, לא ניתן לזהות את המרואיין מהריאיון ששודר בתכנית, וממילא לא נטען אחרת בתלונה.
12. בנוסף לכך, המרואיין **נתן את אישורו**, במפורש, לכך שהקלטות שהעביר למערכת התכנית ואשר מתעדות את התנהלות מדריכי ער"ן - תפורסמה. במערכת התכנית הוחלט להשתמש בהקלטה אחת מבין אלו שהועברו (מדובר בהקלטה ששודרה בתכנית).
13. חרף הסכמתו של המרואיין לשימוש בכל ההקלטות, פנו תחקירני התכנית, מבעוד מועד, לדובר אשר הקליט את ההקלטה הספציפית אשר הוחלט לשדרה. אותו דובר **נתן את הסכמתו** לפרסום ההקלטה, ובלבד שקולו יטושטש.
14. בהתאם, קולו של הדובר טושטש ועוות, ברמה הגבוהה ביותר, כך שלא ניתן היה לזהותו מהפרסום, וממילא לא נטען אחרת בתלונה.
15. בפרסום הראשון הובאה גם תגובת ער"ן, כנדרש ובהתאם להוראות הדין.
16. לסיכום, הפרסום הראשון פורסם בהתאם להוראות הדין וכללי האתיקה.

ג. גם הפרסום השני פורסם בהתאם לכללי האתיקה

17. מיד לאחר הפרסום הראשון ביקש מנכ"ל ערן להגיב לדברים החמורים שהוצגו במסגרת הפרסום הראשון, ובמסגרת כל להבהיר ולהדגיש כי ההתנהלות שנחשפה בהקלטה לא משקפת את התנהלות כ- 1,100 המתנדבים במוקד ער"ן וכי המתנדב שההקלטה שלו פורסמה בתכנית "כשלי", "מעד" ואף "הורחק מהארגון".
18. ראיון עם מנכ"ל ער"ן פורסם בתכנית ששודרה ביום 1.2.2015 ובמסגרתו הובאה תגובת מנכ"ל ער"ן לפרסום הראשון (להלן: "הראיון עם מנכ"ל ער"ן").
19. גם פרסום זה פורסם בהתאם להוראות הדין וכללי האתיקה.

ד. מסכת ההטרדות כנגד נציגי מערכת 'הכל כלול' וערוץ 10

20. מיד לאחר הפרסום השני החל אדם - אשר זהותו אינה ידועה למערכת התכנית ואשר סירב להציג עצמו, מלבד העובדה כי הוא חלק מ"קבוצת נפגעי ער"ן" (וייתכן כי הוא המתלונן כאן) - להטריד את נציגי התכנית וערוץ 10 (להלן: "המטריד").
21. בכלל כך, ביצע המטריד עשרות שיחות ממספר חסוי לתחקירנית התכנית (גבי פז מור), למזכירה בערוץ 10 (גבי נופר), ליועצת המשפטית של חדשות 10 (עו"ד איילת בן חיים-גת), לסמנכ"ל ייעוץ משפטי ורגולציה בערוץ 10 (עו"ד דבורה קמחי) ולמזכירתה (הגבי לימור הררי).
22. במסגרת שיחות הטרדה אלו הלך המטריד על כך ש"זכות המילה האחרונה" לא היתה של מי מנפגעי ער"ן, אלא של מנכ"ל ער"ן.
23. לפני משורת הדין ועל אף שהפרסומים פורסמו בהתאם להוראות הדין, ניאותה מערכת התכנית להוסיף תגובה נוספת מטעמו של אותו מתלונן-מטריד באתר נענע10, בסמוך למקום בו הופיע הפרסום הראשון באתר האינטרנט נענע10. המטריד התחייב כי מעבר לכך לא תהיינה לו דרישות נוספות ממערכת התכנית וכי יפסיק להטריד את אותם הגורמים.
24. בהתאם לכך, לפני משורת הדין ומבלי שהייתה כל חובה משפטית, אתית או אחרת בכך, פורסמה תגובה נוספת מטעמו של המטריד באופן הבא:

"חשוב לי לציין שאני התחלתי להקליט את אותה שיחה שבה התורן דיבר אלי כפי שהוא דיבר רק כאשר ראיתי שהוא התחיל לדבר בצורה משפילה וכן רק אז שמתי על הקלט לא עשיתי לו כלום לא התגרתי בו כלום תוך כדי שיחה כאשר נוכחתי לשמוע כיצד הוא מדבר אז שמתי על הקלט ולכן לא שומעים את השיחה מתחילתה.

זו האמת הפשוטה והנכונה. הוא כבר החליט שאני לא בסדר ושאני ניתקתי כמה שיחות קודמות מבלי לדבר. הוא החליט כך והתחיל לתקוף אותי. שמתי על הקלט שהוא התחיל לגדף כי ידעתי שאף אחד לא יאמין לי. לא טוען שכל התורנים הם כאלה אך יש תורנים שמתנהגים בצורה מבזה חסרת סבלנות לפונה. לא ניתנה לי הזדמנות להגיב על ההקלטה וזו האמת.

בנוסף, לגבי מה שאמר עלי מנכ"ל ער"ן דוד קורן, מדובר בהשמצות שנועדו על מנת לנגח אותי. גם בעבר כאשר הלנתי על מנהלת סניף בער"ן על התנהגות מאוד לא תקינה ולא הוגנת שלה כלפי, דוד קורן המנכ"ל לא התייחס לזה ולא ענה לי תשובה עניינית לטענותי. דבריו הם פשוט ניסיון להשמיץ אותי ותו לא".

- "2" העתק מהעמוד הרלוונטי באתר נענע10 בו פורסמה התגובה הנוספת מצורף לתגובה **כנספח 2**.
25. אלא שגם לאחר פרסום תגובה זו לא פסק המטריד מלהטריד את נציגי ערוץ 10 ואף הגיש למועצת העיתונות את תלונה הזו, אשר כמפורט לעיל אין בה דבר.

ה. דחיית התלונה

26. בנסיבות אלה ועל סמך השתלשלות העניינים המלאה כפי שהובאה לעיל, ברי כי מערכת התכנית 'הכל כלול' פעלה בהתאם ולאורם של כללי הדין והאתיקה הרלוונטיים.
27. אשר על כן, מועצת העיתונות הנכבדה מתבקשת **לדחות** את התלונה ולהוקיע את התנהלות המתלונן ו/או המטריד.
28. למען הסדר הטוב יצוין שוב, כפי שנפרש לא אחת בפני מועצת העיתונות הנכבדה בעבר, כי עמדת ערוץ 10 היא כי מועצת העיתונות הנכבדה נעדרת את הסמכות מלדון בתלונות המוגשות בקשר עם שידוריו, וזאת, בין היתר, נוכח קיומו של טריבוטל אחר, מקביל, שהוקם מכוח חוק הרשות השנייה לטלוויזיה ורדיו, התש"ן-1990, ואשר תפקידו לדון בתלונות המוגשות בקשר עם שידורי ערוץ 10. על כן, ערוץ 10 ומערכת התכנית שומרים לעצמם את כל הזכויות בהקשר זה.

מערכת התכנית 'הכל כלול'

2

feed

efy

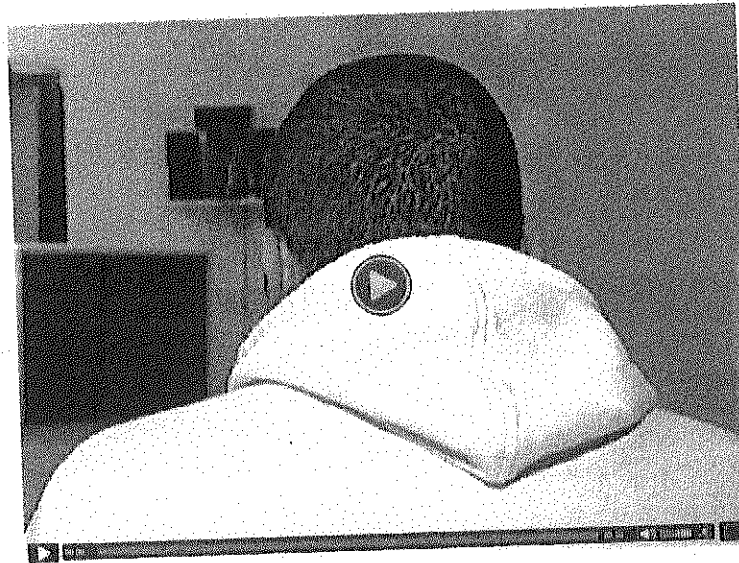
ראשי ערוץ 10 VOD תוכניות צרו קשר על אודותינו



מוקדן בערן לצעיר שהתקשר לבקשת עזרה: "לך תתאבד"

עורכן 29/01/2015 16:22 מערכת הכל כלול

הקלטות של שיחות עם נציגי ער"ן חושפות התנהגות חסרת סובלנות במקרה הטוב ואלימות מילולית ואפילו שליחת המחייגים להתאבד במקרה הרע



דווח על תקלה

"הכל כלול" היא תכנית כלכלית-צרכנית בהגשתן של סיון כהן ונגה כיר נאמן. התכנית עושה לכם סדר בחשבון הבנק ונותנת בכל יום עצות פרקטיות להתנהלות כלכלית נכונה בגובה הכיס.

הפעם: במשך שנים אנחנו רגילים לראות את התשדירים והמודעות של עמותת ער"ן הקוראות לנו לפנות אליהם במידה ואנחנו זקוקים לסייע נפשי. במערכת "הכל כלול" הצטברו הקלטות של שיחות עם נציגי ער"ן שמהגים בחוסר סובלנות במקרה הטוב וממש שולחים את הפונים להתאבד במקרה הרע. על התקשר למוקד מספר פעמים וקובל תגובות גסות רוח, מתנשאות ואפילו אלימות מילולית.

תגובה על: "חשוב לי לציין שאני התחלתי להקליט את אותה שיחה שבה התורן דיבר אלי כפי שהוא דיבר רק כאשר ראיתי שהוא התחיל לדבר בצורה משפילה וכן רק אז שמתי על הקלט ל עשיתי לו כלום לא התגרתי בו כלום תוך כדי שיחה כאשר נכחתי לשמוע כיצד הוא מדבר אז שמתי על הקלט ולכן לא שומעים את השיחה מתחילתה.

זו האמת הפשוטה והנכונה. הוא כבר החליט שאני לא בסדר ושאיני ניתקתי כמה שיחות קודמות מבלי לדבר. הוא החליט כך והתחיל לתקוף אותי. שמתי על הקלט שהוא התחיל לדגף כי ידעתי שאף אחד לא יאמין לי. לא טוען שכלי התורנים הם כאלה אך יש תורנים שמתנהגים בצורה מבזה חסרת סובלנות לפונה. לא ניתנה לי הזדמנות להגיב על ההקלטה וזו האמת.

בנוסף, לגבי מה שאמר עלי מנכ"ל ער"ן דוד קורן, מדובר בהשמעות שנעוודו על מנת לנגח אותי. גם בעבר כאשר הולנתי על מנהלות סניף בער"ן על התנהגות מאוד לא תקינה ולא הוגנת שלה כלפי, דוד קורן המנכ"ל לא התייחס לזה ולא ענה לי תשובה עניינית לטענותי. רבריו הם פשוט נסימן להשמין אותי וזו לא".

לצפייה בכל הקטעים החמים מתוך "הכל כלול"