



law
firm

AVOCAD informuoja

Kada įmonės reputaciją žeminantis atsiliepimas internete nebėra teisėta žodžio laisvės išraiška?

Tiek naujienų portaluose, tiek socialiniuose tinkuose gausu atsiliepimų ir komentarų apie įmones, teikiančias paslaugas ir siūlančias prekes. Vieni atsiliepimai teigiami, nes lieka patenkinti paslauga ar preke, tačiau gausu ir neigiamų, kuriuos perskaitę kiti potencialūs klientai sudvejoja ar netgi atsisako minties kreiptis į aptariamą įmonę.

Demokratinėje visuomenėje žodžio laisvė ir viešai reiškiamą savo nuomonę yra viena svarbiausių žmogaus teisių, tačiau kur yra riba tarp žodžio laisvės ir neigiamų pasisakymų viešoje erdvėje apie kitus asmenis?

Daugelis esame atsidūrę situacijoje, kai suteikėte paslaugą, tačiau tarp Jūsų ir kliento kilo nesutarimas dėl atsiskaitymo ar paslaugos kokybės. Po įvykusio kivrčo sužinojote, jog klientas apie Jūsų įmonę paliko neigiamą atsiliepimą internete nurodydamas, jog esate „apgavikai“, „aferistai“, „šantažuotojai“, „nusikaltėliai“ ir pan. Pamatę šiuo atsiliepimus greičiausiai kuo skubiau kreipsitės į juos parašiusį asmenį, reikalausite tokius viešus pasisakymus pašalinti, nurodysite, kad tai Jūsų garbę ir orumą žeminantys pareiškimai, kurie neatitinka tiesos. Tačiau pateikę šį reikalavimą gausite atsakymą, jog atsiliepimo asmuo nepašalins, nes tai yra tiesiog jo nuomonė, kurią jis gali laisvai ir netrukdomai reikšti.

Taigi, ar savo nuomonę galime reikšti be jokių suvaržymų? Atsakant svarbu paskleistą informaciją išskirti į dvi kategorijas, t. y. ar ji yra rašančiojo asmens **nuomonė**, ar tai yra skleidžiama **žinia** apie tam tikrą faktą.

Ar konkrečiame teiginyje yra paskelbta žinia, ar išsakyta nuomonė, turi būti sprendžiama vadovaujantis tuo, kad žinia yra „informacija apie faktus ir jų duomenis“. Faktas – tai tikras, nepramanytas įvykis, dalykas, reiškinys, o duomenys – fakto turinį atskleidžianti informacija. Žinia atskleidžia informaciją apie faktus ir jų duomenis, t. y. reiškinius, dalykus, savybes, veiksmus, įvykius, grindžiamus tiesa, kurią galima užtikrinti patikrinimo bei įrodymo priemonėmis. Žinia yra



laikomas toks teiginys, kuriuo kas nors tvirtinama, konstatuojama, pasakoma ar pateikiama kaip objektyviai egzistuojantis dalykas.

Tuo tarpu nuomonė – tai asmens subjektyvus faktų ir duomenų vertinimas. Žiniai taikomas tiesos kriterijus, jos egzistavimas gali būti patikrinamas įrodymais ir objektyviai nustatomas. Nuomonė turi turėti pakankamą faktinį pagrindą, tačiau ji yra subjektyvi, todėl jai netaikomi tiesos ir tikslumo kriterijai, nuomonės teisingumas nėra įrodinėjamas.

Jei paskleista informacija yra žinia, tuomet asmuo, manantis, jog jo teisės buvo pažeistos, ir vadovaudamasis Civilinio kodekso 2.24 straipsniu gali reikalauti teismo tvarka paneigti paskleistus duomenis, žeminančius jo garbę ir orumą ir neatitinkančius tikrovės, taip pat atlyginti tokių duomenų paskleidimu jam padarytą turtinę ir neturtinę žalą.

Asmens garbė ir orumas, kaip ir dalykinė reputacija, pagal CK 2.24 straipsnį ginami nustačius tokių faktų visetą: pirma, žinių paskleidimo faktą, antra, faktą, kad žinios yra paskleistos apie ieškovą, trečia, faktą, jog paskleistos žinios neatitinka tikrovės, ir, ketvirta, faktą, kad žinios žemina asmens garbę ir orumą.

Tačiau kas tuomet, jei yra nustatoma, jog asmens reputaciją žeminantis pasisakymas neatitinka „žinios“ kriterijaus, o yra tiesiog pasakyta konkretaus asmens nuomonė?

Lietuvos Aukščiausiasis Teismas yra išaiškinęs, jog asmens garbė ir orumas gali būti pažeminti, taip pat dalykinė reputacija gali būti pažeista ne tik paskleidžiant tikrovės neatitinkančius duomenis (žinią), žeminančius jo garbę ir orumą, bet ir paskleidžiant nuomonę, kuri yra nesąžininga, neturinti pakankamo faktinio pagrindo, suponuojanti neigiamas visuomenės nuostatas dėl asmens, apie kurį reiškiamas nuomonė, yra įžeidžianti.

Jei paskleidžiama ne žinia, o nuomonė, asmens teisė ginama remiantis CK 1.137 straipsnio 2 dalimi, kurioje įtvirtinta bendroji pareiga įgyvendinant savo teises bei vykdant pareigas laikytis įstatymų, gerbti bendro gyvenimo taisykles ir geros moralės principus bei veikti sąžiningai, laikytis protingumo ir teisingumo principų.



law
firm

Taigi, net ir nuomonės paskleidimas, kai ji reiškiamą tokiu būdu, forma ar priemonėmis, kurios akivaizdžiai žemina, menkina kitą asmenį, ir paskleidžiama tik turint tokį tikslą, gali reikšti ir ją skleidžiančio asmens piktnaudžiavimą teise reikšti nuomonę. Įstatymas draudžia piktnaudžiauti savo teise, t. y. draudžia įgyvendinti civilines teises tokiu būdu ir priemonėmis, kurios be teisinio pagrindo pažeistų ar varžytų kitų asmenų teises ar įstatymų saugomus interesus ar darytų žalą kitiems asmenims arba prieštarautų subjektinės teisės paskirčiai.

Taigi, įmonės reputacija gali būti ginama ne tik tais atvejais, kai paskleidžiama tikrovės neatitinkanti informacija, tačiau ir tuomet, kai skleidžiama nuomonė, kuri žeminą įmonės vardą. Bet kuris asmuo, patyręs žalą dėl tokios informacijos paskleidimo, gali reikalauti ją atlyginti iš kaltojo asmens.

Jūsų verslo partneris AVOCAD

Parengta 2021 05 17