



ТОВ «Джоін АП!»

02121, м. Київ,

Харківське шосе, 201/203-2А

Голові Комісії

з журналістської етики

Куликову А.В.

01001, м. Київ

вул. Хрещатик, 27а

Скарга на Портал РБК-Україна

З приводу порушення 6, 9, 10 ст.ст. Кодексу журналістської етики та власної Редакційної політики і стандартів видання

Шановні члени Комісії з журналістської етики,

Засвідчуємо вам свою повагу та просимо розглянути опублікований 30 листопада на Порталі РБК-Україна матеріал «"Відверте хамство": туристка зіткнулася з неприємним випадком, замовляючи тур у Join Up» (<https://travel.rbc.ua/ukr/show/otkrovennoe-hamstvo-turistka-stolknulas-nepriyatnym-1606750489.html>) і надати експертний висновок щодо порушень журналістських стандартів, зокрема наступних:

— Повага до права громадськості на повну та об'єктивну інформацію про факти та події є найпершим обов'язком журналіста. Згідно зі стандартом, журналісти та редактори повинні здійснювати кроки для перевірки автентичності усіх повідомлень, відео- та аудіо матеріалів, отриманих від представників загалу, фрілансерів, прес-служб та інших джерел. Натомість матеріал опублікований невідомою особою під ім'ям Travel. Туристка, про яку йдеться в матеріалі, також залишається анонімом, бо матеріал написаний на базі анонімного відгуку (https://otzovik.com/review_10997871.html). У відповідь на наше звернення до редакції із проханням зняти матеріал, бо інформація в ньому є маніпулятивною і недостовірною, ми отримали відмову, бо редакція нічого такого в цьому матеріалі не вбачає. Нам було запропоновано опублікувати свій коментар. Однак такий крок не скасує завданих збитків репутації та не є адекватною реакцією на порушення журналістських стандартів. Ми за останні кілька років налагодили ефективну співпрацю зі ЗМІ, завжди оперативно реагуємо на звернення, вчасно надаємо коментарі. Тому в даній ситуації вважаємо несправедливим виправдовувати недбалість редакції наданням коментаря постфактум. Натомість, ми наполягаємо на тому, що редакція мала звернутися до нас по коментар ще на етапі підготовки матеріалу для збалансованої подачі новини згідно з журналістськими стандартами.

— Факти, судження та припущення мають бути чітко відокремлені одне від одного. Згідно зі стандартом, неприпустимим є розповсюдження інформації, що містить упередженість чи необґрунтовані звинувачення. Матеріал починається зі згадки про постраждалих від акул туристів

у Єгипті, які купили туристичний пакет у Join UP! з наступним висновком, що (далі цитата) «...подібні послуги краще замовляти у перевірених компаній». Інформація подана маніпулятивно, незважаючи на те, що туроператор одразу після інциденту опублікував коментар (<https://joinup.ua/news/komentar-shhodo-postrazhdalih-vid-akuli-turistiv-u-yegipti/>) із детальним роз'ясненням ситуації. До того ж цей випадок жодним чином не стосується ситуації, яка описується далі. Крім того, в матеріалі неодноразово як факти подаються судження і припущення щодо ненадійності, відсутності клієнтоорієнтованості, невиконання обов'язків туроператором — і все це на базі одного анонімного онлайн-відгуку, в якому описується недостовірною ситуація. За коментарем автор матеріалу до туроператора не звертався.

— Точки зору опонентів, в тому числі тих, хто став об'єктом журналістської критики, мають бути представлені збалансовано. Згідно зі стандартом, точки зору опонентів, в тому числі тих, хто став об'єктом журналістської критики, мають бути представлені збалансовано. Так само мають бути подані оцінки незалежних експертів. В той же час даний матеріал побудовано на анонімному відгуку. Ні коментаря туроператора, ні точки зору експертів ринку не надано. Більше того, в кінці матеріалу зазначено (далі цитата) «Варто відзначити, що публічної реакції компанії-туроператора на цей і подібні випадки в публічному доступі знайти не вдалося», що є маніпулятивним узагальненням, заснованим на неправдивій інформації, оскільки жодних журналістських запитів, пов'язаних з підготовкою даного матеріалу до нас не надходило.

На Порталі РБК-Україна зазначено (<https://www.rbc.ua/ukr/about.shtml>) (далі цитата): «головний принцип нашої роботи — абсолютна незалежність, неупередженість, подача тільки перевіреної інформації з першоджерел». Разом з тим публікація даного матеріалу суперечить навіть [викладеній](#) на Порталі Редакційній політиці, де, зокрема, вказано (далі цитата): «видання публікує правдиву інформацію в тих рамках, наскільки це може бути встановлено. Перевірка фактів, а також неупереджена та об'єктивна їх подача — це прямий обов'язок журналістів і редакторів РБК-Україна».

Натомість в матеріалі подана інформація з недостовірного анонімного джерела, тоді як стандарт достовірності передбачає що кожен факт, який подається в матеріалі, повинен мати ідентифіковане та надійне джерело інформації. Анонімним джерело може залишатися лише у випадку, коли йдеться про суспільно важливу інформацію, і називання цього джерела може загрожувати його життю, здоров'ю чи професійній діяльності.

Точність фактів — один із основоположних стандартів журналістики, навіть не перевірялася, що підтверджується наданою нам відповіддю редактора (скріншот відповіді додаємо).

Подібна однобока, суб'єктивна, маніпулятивна подача інформації дезінформує читачів, створює негативний імідж бренда та знижує довіру до туроператора. На нашу думку, це не той випадок, коли достатньо опублікувати коментар-спростування. Подібні матеріали, як опублікований анонімом на базі анонімного джерела 30 листопада, взагалі не мають допускатися до поширення на майданчиках зареєстрованих медіа, які працюють згідно із законодавством України.

Оскільки нам не вдалося переконати редакцію Порталу РБК-Україна вдатися до більш виваженої подачі матеріалу із дотриманням норм журналістської та ділової етики і стандартів, просимо вас вжити всіх можливих заходів в межах вашої компетентності.

Зі свого боку ми готові надати детальну інформацію та коментарі щодо реальної ситуації з туристкою з Мінська, яка захворіла на Covid-19.

З повагою,

Пресслужба Join UP!