



ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

# **Deliberação**

**ERC/2021/132 (CONTJOR-TV)**

**Queixa da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia S.A. contra a RTP por violação do dever de rigor informativo na reportagem com o título «Nonagenário desafia operadora», emitida no dia 28 de fevereiro de 2020**

**Lisboa  
17 de abril de 2021**

## **Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social**

### **Deliberação ERC/2021/132 (CONTJOR-TV)**

**Assunto:** Queixa da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia S.A. contra a RTP por violação do dever de rigor informativo na reportagem com o título «Nonagenário desafia operadora», emitida no dia 28 de fevereiro de 2020

#### **I. Enquadramento**

- 1.** Na sequência de uma queixa da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia S.A. (doravante, Queixosa) contra a RTP (doravante, Denunciada), foi aberto o processo n.º 500.10.01/2020/78.
- 2.** Alega a Queixosa que, relativamente à reportagem visada na presente queixa, foi-lhe remetido «um conjunto de questões, sem o devido enquadramento das mesmas. As referidas questões teriam que ser respondidas em prazo muito curto, dado que a reportagem ia para o ar nesse mesmo dia». Entende a Queixosa que este facto prejudicou o exercício do seu direito ao contraditório, em violação do dever preceituado no artigo 14.º, n.º 1, alínea e), do Estatuto do Jornalista.
- 3.** Considera a Queixosa que se tratou de uma reportagem «pautada pela falta de rigor jornalístico e de imparcialidade, colocando, assim, em causa o interesse público, por não permitir o esclarecimento da sociedade, [tendo sido] alvo de uma acusação totalmente infundada, a qual, de forma objetiva e desproporcionada denegriu a imagem da empresa».
- 4.** Entende a Queixosa que «na reportagem há dois temas que são distintos e que, tendo sido tratados como de um só tema se tratasse, serviram apenas para criar na sociedade a convicção de que a MEO não teria qualquer legitimidade, quer para promover a alteração de preços (...) quer para cobrar determinados valores respeitantes à dívida contraída (...)».

5. Defende a Queixosa que a reportagem induz o espectador em erro, uma vez que coloca a dúvida «se a cobrança de dívidas levada a cabo por parte da MEO é ou não legítima».
6. Mais disse que o processo criminal que foi referido na reportagem «limitou-se a apreciar os factos que, alegadamente, indiciavam a prática de um crime de especulação, por aumento de preços promovido pela MEO (...) tendo decidido pelo arquivamento».
7. Defende a Queixosa que «cabia à RTP esclarecer sobre tais factos, tanto mais que teve acesso à decisão instrutória, da qual resulta, de forma expressa, que a conduta da MEO não era “proibida e punida por lei”, bem como que os valores cobrados pela MEO [ao protagonista da reportagem] estavam corretos».
8. Sustenta a Queixosa que não pode «admitir que a Denunciada venha emitir uma reportagem na qual insinua que a Queixosa ameaçou um idoso de 94 anos para lhe cobrar um valor que alegadamente (uma vez que nada é dito na reportagem sobre a dívida concreta que permanece por liquidar) não era devida».
9. Defende a Queixosa que «ao invés de informar com rigor e isenção, rejeitando o sensacionalismo e demarcando claramente os factos da opinião, [a] Denunciad[a] opt[ou] por distorcer os factos, em clara violação dos deveres a que era obrigad[a] (...))», em especial, o dever previsto no artigo 14.º, n.º 1, alínea a), do Estatuto do Jornalista.
10. Notificada para se pronunciar no âmbito do presente processo, a Denunciada começa por alegar, a título prévio, que a queixa em análise deu entrada na ERC 32 dias após a emissão da reportagem, pelo que deve o processo ser arquivado por intempestividade do exercício do direito de queixa.
11. Ainda a título de questão prévia, alega a Denunciada que o prazo de 5 dias para ser notificada para apresentar oposição não foi respeitado, em violação do artigo 56.º, n.º 1, dos Estatutos da ERC, devendo também por esse motivo o presente procedimento ser arquivado.
12. Finalmente, como questão prévia, considera também a Denunciada que a presente queixa é inútil, uma vez que o comportamento da Queixosa aponta, no seu entender, «para a satisfação total da sua posição», uma vez que não reagiu à emissão do direito

de resposta e de retificação (inclusive no procedimento cautelar pendente) e também não confrontou a ERC pelo facto de não ter notificado a Denunciada dentro do prazo previsto pelo artigo 56.º, n.º 1, dos Estatutos da ERC, nem por não ter proferido decisão no âmbito do presente processo.

- 13.** Quanto ao conteúdo da queixa, sustenta a Denunciada que a peça que foi emitida «não tem como alvo a MEO, e muito menos faz qualquer juízo de valor sobre a sua atuação».
- 14.** Considera a Denunciada que «a reportagem procura expor ao público interessado a história de um senhor com mais de noventa anos que, sozinho, procurou resolver um litígio com uma das maiores operadoras de telecomunicações a nível nacional».
- 15.** Por outro lado, entende a Denunciada que a Queixosa não demonstra, em concreto, «que factos foram “distorcidos”, nem quais os deveres que terão sido violados pela RTP».
- 16.** Defende-se ainda sublinhando que «a MEO foi contactada (...) pela autora da reportagem e pela coordenadora do programa “Sexta às 9”, que, após o relato dos factos que seriam referidos na reportagem, procuraram obter os esclarecimentos necessários juntos da queixosa, em cumprimento do disposto no artigo 14.º, n.º 1, alínea e)» do Estatuto do Jornalista.
- 17.** Mais disse que esses esclarecimentos foram emitidos na reportagem em crise.
- 18.** Notificadas as partes para a realização da audiência de conciliação, nos termos do artigo 57.º dos Estatutos da ERC, a audiência não se realizou uma vez que a Queixosa, conhecida a oposição, informou não ter nada a acrescentar à queixa apresentada.

## **II. Questões Prévias**

- 19.** A título de questão prévia, a Denunciada alega que a queixa em análise é extemporânea, uma vez que deu entrada no Regulador 32 dias depois da emissão da reportagem, estando assim ultrapassado o prazo de 30 dias imposto pelo artigo 55.º dos Estatutos da ERC.

- 20.** Sobre este ponto, esclarece-se a Denunciada que a queixa deu entrada na ERC no dia 31 de março de 2020, data em que estava em vigor a Lei n.º 1- A/2020, de 19 de março de 2020.
- 21.** O artigo 7.º, n.º 3, da referida lei determina que «[a] situação excecional constitui igualmente causa de suspensão dos prazos de prescrição e de caducidade relativos a todos os tipos de processos e procedimentos». Mais refere o n.º 4 do mesmo artigo que «[o] disposto no número anterior prevalece sobre quaisquer regimes que estabeleçam prazos máximos imperativos de prescrição e de caducidade relativos a todo o tipo de processos e procedimentos».
- 22.** Tendo em conta o exposto, conclui-se que a Lei n.º 1- A/2020, de 19 de março de 2020, suspendeu o prazo de caducidade previsto pelo artigo 55.º dos Estatutos da ERC, não assistindo razão ao Denunciado nesta matéria.
- 23.** O Denunciado alega ainda a título prévio, que a ERC não procedeu à notificação para apresentar oposição no prazo de 5 dias, de acordo com o artigo 56.º, n.º 1, dos Estatutos da ERC.
- 24.** Considera-se, contudo, que tal prazo destina-se, essencialmente, a balizar a tramitação procedimental. Na verdade, a doutrina e a jurisprudência administrativa têm qualificado estes prazos como meramente indicativos e, uma vez que são prazos alheios a qualquer incumprimento por parte da Queixosa, naturalmente que o seu incumprimento não conduz à extinção do procedimento.
- 25.** Finalmente, como questão prévia, considera a Denunciada que a queixa em análise é inútil, uma vez que o comportamento da Queixosa aponta, no seu entender, «para a satisfação total da sua posição».
- 26.** Sobre este ponto, esclarece-se a Denunciada que não entrou na ERC nenhuma desistência da queixa apresentada pelo que não existem quaisquer razões de facto que levem o Regulador a concluir que a Queixosa considera satisfeita a sua posição.

### **III. A Reportagem**

- 27.** A 28 de fevereiro de 2020, no programa Sexta às 9, da RTP1, foi exibida uma reportagem sobre um nonagenário que apresentou uma queixa contra a operadora de telecomunicações MEO.
- 28.** O pivô de lançamento da reportagem, que aproveita o fecho da reportagem anterior, é o seguinte:
- «Uns sentem-se culpados, mas outros sentem que a única solução é não desistir. Mesmo quando o credor é aparentemente invencível. Foi o caso deste homem de 94 anos. Farto de ser ameaçado para pagar uma dívida que não reconhece, foi à Polícia Judiciária sozinho e apresentou queixa contra a MEO, agora Altice. O Ministério Público deu-lhe razão e acusou a operadora do crime de especulação. Mas o caso não chegou a julgamento. Ainda assim, Afonso Gomes de Abreu sente-se orgulhoso por, mesmo sem advogado, ter conseguido desafiar uma grande empresa.»
- 29.** A reportagem é construída a partir do depoimento do nonagenário. Afonso Gomes de Abreu conta que recebeu a visita de uma funcionária da empresa com uma proposta de serviços, que aceitou. Passados três meses passou a ser-lhe cobrado um valor superior ao inicial. Por discordar da subida do preço, comunicou à empresa que não pagaria mais do que o estipulado e a sua decisão de renunciar ao contrato.
- 30.** Refere que mais tarde começou a receber notificações e telefonemas sucessivos e ameaçadores de empresas para cobrança de dívida, que, vê-se numa das cartas exibidas, ascendia aos 640 euros.
- 31.** A RTP ouviu a DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor. Uma especialista da área jurídica começa por alegar que a «diferença entre aquilo que lhe foi dito, aquilo que contratou e o valor que recebeu de facto tem por base esta falta de informação». Posteriormente, defende que as notificações apenas identificam a operadora de telecomunicações que está a cobrar o valor, sem prestar qualquer informação sobre a razão da dívida. Para a associação, este tipo de abordagem é violadora do direito de informação dos consumidores, com a especialista a concluir que as notificações têm um tom bastante intimidatório, com ameaças de tribunal ou penhoras de salários no imediato.

- 32.** A repórter refere que o nonagenário acabou por apresentar queixa à PJ e que o Ministério Público deduziu uma acusação por crime de especulação contra a operadora e um diretor comercial.
- 33.** Porém, informa a mesma repórter, no final de 2019, dois anos depois da queixa, «o Tribunal de Viseu deu como provado que Afonso [Gomes de Abreu] tinha assinado o contrato e sabia que os preços iam aumentar. A comarca de Viseu decidiu não pronunciar os arguidos pelo crime de especulação. O caso não foi a julgamento. Mesmo com a decisão do tribunal, hoje com 96 anos, Afonso sente-se vitorioso porque enfrentou um gigante das telecomunicações. Queixa-se apenas de continuar a receber telefonemas das empresas de cobrança da tal dívida de mais de 600 euros.»
- 34.** Após a reportagem, é a responsável do programa Sexta às 9, em estúdio, que informa o telespectador da posição da contraparte: «A MEO esclarece que a dívida de Afonso Gomes de Abreu se mantém ainda hoje. E sublinha que foi absolvida desta acusação.»
- 35.** Somados, o pivô e a reportagem não chegam aos 5 minutos de duração.
- 36.** Em oráculo foi editada a informação: «Enfrentar um gigante. Homem de 94 anos conseguiu uma acusação do MP contra uma operadora de telecomunicações»; «Aos 94 anos desafiou a MEO. Afonso subscreveu o serviço MEO mas renunciou quando viu que o preço aumentou»; «Alvo de ameaças. Ex-cliente da MEO diz ter sido alvo de ameaças por parte de empresas de cobrança».

#### **IV. Análise e fundamentação**

- 37.** A reportagem de 28 de fevereiro de 2020, do programa Sexta às 9, tem como mote a história de um cidadão que, discordando da subida do preço do serviço que havia contratualizado com a operadora de telecomunicações MEO, recusou-se a pagar a diferença e pediu a rescisão do contrato. Quando o pagamento passou a ser gerido por empresas de cobrança de dívida, que o interpelavam insiste e ameaçadoramente, apresentou queixa na PJ.

38. A queixa deu origem a uma acusação do Ministério Público, por crime de especulação, que viria a ser arquivada, em favor dos denunciados, por se ter provado que Afonso Gomes de Abreu tinha assinado o contrato e sabia do aumento dos preços.
39. A particularidade da história não reside propriamente nas suas causas e efeitos mas no(s) seu(s) protagonista(s). Isto porque o cidadão descontente que apresentou queixa nas autoridades, sem advogado, tinha 94 anos de idade à data dos acontecimentos [aquando da reportagem contava já 96].
40. O que na perspetiva da reportagem pode dar valor à história, torna-la noticiável e apelativa, é este facto. É o seu putativo interesse humano.
41. Na reportagem fala-se em «desafio», em «enfrentar um gigante» «aparentemente invencível», como se de um confronto entre David e Golias se tratasse, em que um nonagenário sozinho e sem apoio jurídico (como que em dupla desvantagem) luta contra um gigante.
42. Perdeu, mas conforme é dito na reportagem, o nonagenário sentiu o confronto como uma vitória.
43. O enfoque que foi dado à reportagem constitui uma opção editorial. Contudo, a saliência atribuída ao fator humano da história acaba por obscurecer de algum modo o facto de legalmente não assistir razão a Afonso Gomes de Abreu relativamente à queixa contra a MEO pela prática do crime de especulação.
44. Poder-se-ia dizer que, apesar desta circunstância não ser ocultada do telespectador, fazendo-se-lhe referência durante a reportagem, assim como no seu final, o direito ao contraditório da Queixosa teria resultado diminuído por não lhe ter sido dada possibilidade, na reportagem, de expor cabalmente a sua versão dos factos. No entanto, o teor da peça não consistiria, a final, em saber quem teria razão na contenda mas sim na persistente reivindicação de um suposto direito por parte de um cidadão nonagenário.

#### **V. Deliberação**

Tendo apreciado a queixa da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. contra a RTP – Rádio e Televisão de Portugal, S.A., a propósito da reportagem de 28 de fevereiro de



2020 do programa de informação Sexta à 9, da RTP1, relativa a um cidadão nonagenário que apresentou uma queixa contra a empresa sem, contudo, nela ter obtido vencimento judicial, o Conselho Regulador, no exercício das suas competências e atribuições previstas na alínea d) do artigo 7.º e na alínea a) do n.º 3 do artigo 24.º dos Estatutos da ERC, delibera considerar a queixa improcedente por, não obstante o dubitativo valor-notícia da peça, esta não enfermar de falta de rigor informativo, tal como exigido pelo artigo 34.º, n.º 2, alínea b), da Lei da Televisão.

Lisboa, 17 de março de 2021

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas  
Mário Mesquita  
Francisco Azevedo e Silva  
Fátima Resende  
João Pedro Figueiredo