



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2022/235 (CONTJOR-TV)

Participação contra a SIC a propósito da edição de 24 de fevereiro de 2021 da rubrica “Contas Poupança” do “Jornal da Noite”

Lisboa
6 de julho de 2022

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2022/235 (CONTJOR-TV)

Assunto: Participação contra a SIC a propósito da edição de 24 de fevereiro de 2021 da rubrica “Contas Poupança” do “Jornal da Noite”

I. Participação

1. Deu entrada na ERC, no dia 13 de abril, uma participação contra a SIC a propósito da exibição, no dia 24 de fevereiro de 2021, da rubrica “Contas Poupança” do “Jornal da Noite”.
2. Afirma o participante que a peça «apresenta a aplicação Payper» e que «[a]pós analisar faturas submetidas, os responsáveis desta aplicação chegaram à conclusão de que, enquanto no mercado regulado o preço da eletricidade desceu 0,6%, no mercado liberalizado subiu.»
3. Argumenta que a «conclusão de que “no mercado liberalizado subiu” é falaciosa (e totalmente falsa nos três exemplos de facturas apresentados), uma vez que na análise não foram tidas em conta as Tarifas de Acesso às Redes, uma parcela dos preços que é totalmente determinada pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE).»
4. Entende que «[p]ara além de rigor, a reportagem carece de transparência, já que se trata pelo menos da segunda vez (na mesma rubrica) em que é apresentada a aplicação Payper e em nenhuma o jornalista fez menção ao modelo de negócio da referida aplicação. Neste caso essa informação seria determinante para um melhor enquadramento das declarações e conclusões apresentadas.»

5. O participante nota que, segundo a ERSE, as «Tarifas de Acesso às Redes afectam todos os consumidores e são passíveis de alteração todos os anos, por parte da ERSE.»
6. Sublinha que «[e]ste simples conceito e o facto da reportagem em causa não lhe fazer menção constitui grande parte da legitimidade da presente denúncia.»
7. O participante afirma que «os preços das faturas reais apresentadas na reportagem, de janeiro de 2021, que supostamente aumentaram por conta das comercializadoras, não são mais que os mesmos preços do mês/anterior (Sem Acessos à Rede) acrescidos dos novos valores de Acessos à Rede para o ano de 2021.»
8. Nota ainda que «as Tarifas de Acesso às Redes sofreram um acréscimo de 6,3% em relação às praticadas em 2020», porém, «[s]ensivelmente aos 7 minutos da reportagem, as “tarifas publicadas pela ERSE” são brevemente referidas mas nunca explicadas.»
9. Afirma ainda que «[o] CUR é, assim, tratado como um comercializador “normal”, reforçando a ideia de que existe um mercado regulado “bom” (pois aí os preços desceram 0,6% em 2021) e um mercado liberalizado “mau” (pois supostamente aí os preços aumentaram)».
10. Salaria que é, «pelo menos a segunda vez que a aplicação Payper é apresentada nesta rubrica e pelo mesmo jornalista» e «[e]m nenhuma vez foi feita menção ao seu modelo de negócio, que é “cobrar aos comercializadores por ‘lead’ gerada através do Payper” .»
11. Argumenta que «a referida aplicação tem interesse em que os consumidores mudem de comercializadora (dado o modelo de negócio incluir a cobrança de leads)», pelo que, «sendo assim, e de forma a existir um mínimo de transparência, o modelo de negócio da aplicação deveria ter sido transmitido aos espectadores.»

II. Defesa do Denunciado

12. Afirma o denunciado que «a SIC assume o compromisso de tentar simplificar as informações mais complexas de forma que se tornem compreensíveis até para pessoas com pouco conhecimento sobre questões como impostos, preços de eletricidade, seguros, serviços bancários, etc.»

13. Afirma assumir «também a responsabilidade e o compromisso de em cada reportagem manter o equilíbrio entre o rigor [...] e a facilidade de compreensão da mensagem.»

14. Afirma ter optado por uma abordagem de simplificação da mensagem que pode levar a que alguns espetadores especialistas em determinadas áreas possam considerar a mensagem pouco rigorosa, porque resumida.

15. Refuta, por isso, «de forma genérica essa crítica, na medida em que as reportagens [...] são para serem entendidas pelo público em geral e não apenas por especialistas em cada uma das áreas.»

16. Sustenta que foram cumpridas «todas as regras jornalísticas de rigor ao citar claramente a fonte da informação», nomeadamente «que este estudo era baseado nos milhares de faturas analisadas pela empresa Payper.»

17. Esclarece ainda que a informação em causa foi replicada por vários órgãos de comunicação social (e fornece alguns exemplos).

18. Afirma depois o estudo da Payper foi comprovado através de faturas reais, cujas imagens foram exibidas, e que exemplificam as subidas referidas no estudo.

19. Explica ainda que «[q]uanto ao facto dos aumentos serem causados pelo aumento das tarifas de acesso às redes, não era nossa intenção explicar com detalhe a razão dos aumentos, mas a constatação de que os preços aumentaram para quem estava no mercado liberalizado e não no mercado regulado. O facto é que aumentaram e com valores diferentes conforme os preços base de mercado de cada empresa. E usámos essa informação do ponto de vista útil no sentido de alertar as pessoas para estarem sempre atentas aos valores da fatura para escolherem sempre os preços mais baixos, comparando com a concorrência».

20. Sustenta o denunciado que o ângulo da reportagem não se cingiu ao estudo da Payper, que foi usado como «ponto de partida para uma mensagem jornalística mais ampla, prática e abrangente». Pretendia-se, antes, transmitir a mensagem de que o consumidor deve estar sempre atento às suas faturas, através de aplicações como a Payper de forma a estar a par das alterações de preço.

21. No que se refere à transparência do modelo de negócios da empresa, afirma ser falso que não tenha sido mencionado: «Na primeira reportagem sobre a aplicação fizemos claramente referência ao modelo de negócio, que é completamente gratuito para os utilizadores e que poderão ser cobrados no futuro serviços premium (e apenas a clientes empresariais). Alertamos ainda na reportagem que as pessoas interessadas em usar a aplicação devem ler as condições de aplicação e concordar com o contrato apresentado.»

22. Afirma ainda que «[s]endo um serviço gratuito de consulta de tarifários mais vantajosos para o consumidor, não vejo como estaremos a faltar ao rigor ou isenção na reportagem. O objetivo principal da primeira reportagem não é explicar o modelo de negócios da empresa, mas sim a utilidade dos serviços aos seus utilizadores.»

23. Esclarece depois que «[n]a segunda reportagem, o objeto da reportagem era usar o estudo como ponto de partida para os consumidores compararem sempre os seus valores da fatura de eletricidade com toda a concorrência, e não o voltar a falar da empresa.»

24. Entende o denunciado não ter favorecido ou prejudicado qualquer empresa e considera «óbvio que referir jornalisticamente um estudo de uma empresa não é beneficiá-la.»

25. Ressalta que «[a]o citar a fonte, estamos a cumprir com o dever jornalístico de rigor e isenção e fomos, aliás, ainda mais além do que a maior parte dos órgãos de comunicação social ao solicitar e apresentar na reportagem provas factuais (*print screen* das faturas exemplificativas) do estudo apresentado para que não existissem dúvidas sobre a alteração dos preços de dezembro para janeiro em algumas empresas fornecedoras de eletricidade e quais os valores.»

26. Refere ainda que não estava em causa explicar como são formados os preços da eletricidade mas sim comparar os preços finais no mercado regulado e no liberalizado.

III. Análise e fundamentação

27. A alínea a) do n.º 1 do artigo 14.º do Estatuto do Jornalista¹ (doravante, EJ) determina aos jornalistas que informem «com rigor e isenção, rejeitando o sensacionalismo e demarcando claramente os factos da opinião». Por sua vez, o primeiro ponto do Código Deontológico do Jornalista², dispõe que «[o] jornalista deve relatar os factos com rigor e exatidão e interpretá-los com honestidade».

¹ Aprovado pela Lei n.º 1/99, de 13 de janeiro, na sua redação atual.

² Aprovado no 4.º Congresso dos Jornalistas, em 15 de janeiro de 2017, e confirmado em Referendo realizado em 26, 27 e 28 de outubro de 2017.

28. Por sua vez, a alínea f) do n.º 1 do citado artigo do EJ, refere que os jornalistas devem «identificar, como regra, as suas fontes de informação, e atribuir as opiniões recolhidas aos respetivos autores».

29. Refira-se ainda o ponto 1 do Código Deontológico do Jornalista³, o qual dispõe que «[o] jornalista deve relatar os factos com rigor e exatidão e interpretá-los com honestidade. Os factos devem ser comprovados, ouvindo as partes com interesses atendíveis no caso. A distinção entre notícia e opinião deve ficar bem clara aos olhos do público.» Segundo o ponto 7 do mesmo diploma: «O jornalista deve usar como critério fundamental a identificação das fontes.»

30. O artigo 34.º, n.º 2, alínea b), da Lei da Televisão e dos Serviços Audiovisuais a Pedido determina que constituem obrigações dos operadores de televisão «que explorem serviços de programas televisivos generalistas, de cobertura nacional: b) assegurar a difusão de uma informação que respeite o pluralismo, rigor e a isenção».

Importa sublinhar que não compete à ERC apreciar a veracidade dos factos expostos na peça, mas sim verificar se o denunciado cumpriu os deveres a que está sujeito no exercício da atividade televisiva. A esse respeito, o Conselho Regulador da ERC teve já a oportunidade de referir: «[...] no tocante a alegadas falhas de rigor informativo, isenção e transparência, importa clarificar que não cabe a esta entidade aferir a verdade factual ou material do que é mencionado nas notícias, mas antes analisar a coerência interna destas e avaliar a forma como são expostos ao telespectador os meios utilizados para a obtenção da informação aí veiculada» Deliberação ERC/2016/269(CONTJOR-TV).

31. No que respeita à identificação das fontes, a peça em apreço enfatiza o estudo da Payper e o serviço que esta faz, e entrevista um seu responsável. Recorre ainda a um estudo da ERSE.

³ Aprovado no 4º Congresso dos Jornalistas, em 15 de janeiro de 2017, e confirmado em Referendo realizado em 26, 27 e 28 de outubro de 2017.

Na exposição do estudo da Payper, são ainda referidas duas faturas reais, exemplificativas dos resultados encontrados pelo referido estudo.

32. Entende-se que a própria natureza da peça, na medida em que se foca maioritariamente nos resultados de um estudo de uma empresa, não requer a recolha de oposição por parte de qualquer cidadão ou instituição.

33. Contudo, importa destacar que, apesar de se mencionar que existem várias ferramentas *online* semelhantes, a reportagem destaca apenas a empresa Payper, mencionando o estudo que esta fez e entrevistando um responsável da empresa (não é referido qual o seu cargo).

34. Ao longo da peça são exibidas várias imagens da aplicação e o estudo da Payper serve de base – apesar de se recorrer ainda ao estudo da ERSE – ao contexto da peça. Durante a peça são exibidos excertos de uma entrevista a um responsável da Payper, que fala sobre o estudo e as suas conclusões. O estudo da ERSE, pelo seu lado, é apenas mencionado brevemente.

35. Ocorre, assim, uma exposição da marca, a quem é atribuída funcionalidade e descritas as vantagens, ao induzir, embora nunca de modo explícito, a que os utilizadores utilizem este tipo de ferramentas para poderem estar a par dos preços.

36. Pelo exposto, entende-se que os factos são expostos de forma clara e enquadrada no tom do programa – que assenta numa linguagem acessível, fornecendo aos cidadãos informação sobre os seus direitos enquanto consumidores e a forma como funciona o mercado de energia –, e as fontes encontram-se devidamente identificadas, não se verificando qualquer situação passível de configurar falta de rigor informativo. Contudo, importa sensibilizar para, doravante, um maior cuidado na separação entre conteúdos que podem ser percebidos como promocionais e conteúdos informativos.

IV. Deliberação

Tendo analisado uma participação contra a SIC, a propósito da edição de 24 de fevereiro de 2021 da rubrica “Contas Poupança” do “Jornal da Noite”, o Conselho Regulador da ERC, no exercício das atribuições e competências de regulação constantes, respetivamente, nos artigos 7.º, alínea d), 8.º, alínea j), e 24.º, n.º 3, alínea a) dos seus Estatutos, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, delibera:

- a) Verificar que a peça cumpre com o dever de rigor informativo, tendo os factos sido expostos com rigor e isenção e as fontes devidamente identificadas;
- b) Determinar o arquivamento da presente participação.

Lisboa, 6 de julho de 2022

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

João Pedro Figueiredo

Relatório de visionamento do Processo n.º 500.10.01/2021/131

1. No dia 24 de fevereiro de 2021, pelas 21h11m, a SIC exibiu uma peça da rubrica “Contas Poupança” do “Jornal da Noite”, com a duração de cerca de 8 minutos.

2. O jornalista, Pedro Andersson, introduz o tema da peça [é exibido em oráculo: Preços da eletricidade. Preços aumentaram em janeiro em quase todas as empresas do mercado liberalizado mas no regulado desceram]:

«Tenho a certeza que já se queixou várias vezes da sua fatura de eletricidade. Há meses em que paga mais, há meses em que paga menos, provavelmente a explicação é simples, consumiu mais eletricidade, mas também pode ter acontecido a empresa ter aumentado os preços sem você se aperceber. Neste “Contas Poupança” vamos explicar-lhe porque deve estar atento todos os meses à sua fatura de eletricidade.

Numa outra reportagem do “Contas Poupança” já lhe demos a conhecer o Payper. É uma das várias ferramentas em Portugal que o ajudam a encontrar sempre o preço da eletricidade mais barato. Envia as suas faturas em PDF para a aplicação do telemóvel ou para a página de internet e passados uns minutos a aplicação diz-lhe qual é a fornecedora mais barata para o seu caso específico. Depois, só troca se quiser. Em pouco mais de um ano já analisaram quase meio milhão de faturas e chegaram a uma conclusão surpreendente. Enquanto no mercado regulado a eletricidade desceu 0,6%, no mercado liberalizado subiu.»

3. São ainda exibidas imagens da aplicação Payper a realizar os passos supra descritos.

4. É de seguida exibido um excerto de uma entrevista a Miguel Braga da Costa, responsável da empresa Payper [é exibido em oráculo: «Preços da eletricidade: Aplicação Payper permite saber a qualquer momento qual é o tarifário mais barato para si»]:

«Na sua generalidade, os contratos de energia aumentaram de valor. Em alguns casos chegou até 7% de diferença de aumento nos custos de energia. Seja, ou nos valores do kWh ou nas potências contratadas, ou seja, no valor que é pago mensalmente.»

5. Afirma-se, depois, em voz-off:

«Como pode ver neste gráfico [são exibidas imagens de um gráfico com as alterações de preço] baseado em faturas reais, praticamente todas as empresas de eletricidade aumentaram de dezembro para janeiro, tanto a potência contratada como a energia. Há duas exceções, a GALP desceu a potência contratada, mas compensou subindo o preço da energia. E a MEO Energia não mexeu nos preços mas continua com o quinto preço mais caro na lista do Payper.

Por exemplo, nesta fatura da EDP Comercial, em dezembro, este consumidor pagava 0,1511 por kWh e em janeiro passou a pagar mais meio cêntimo. A potência contratada subiu de 55 cêntimos para quase 59. Para este cliente da Endesa o preço também subiu mais de meio cêntimo em janeiro. E nesta fatura da Iberdrola a energia também quase meio cêntimo com a passagem de ano. São apenas exemplos, praticamente todas as empresas fizeram isto. Como veremos mais à frente, tudo isto é legal, o mercado é livre, portanto, é o consumidor que tem de estar atento. Outra conclusão a que o Payper chegou ao analisar milhares de faturas é que as empresas mudam os preços como querem e quando querem, e nós podemos nem dar por nada [são exibidas imagens da aplicação, nomeadamente da aplicação a gerar notificações sobre alterações de preços e comparador de tarifários]» [É exibido em oráculo: Preços da eletricidade. Clientes do mercado livre têm de estar atentos às alterações e procurar a empresa mais barata.]

6. É retomada de seguida, a entrevista a Miguel Braga da Costa (payper):

«O início do ano é uma altura para as empresas ajustarem (...) os seus preços, ajustarem a sua estratégia, e é normal ser um momento de alguma alteração. No entanto, nós vamos verificando que ao longo do ano, essa alteração pode surgir em vários operadores de energia. [...]

De uma forma clara, aumentam os preços quando querem nos contratos existentes, deixando efetivamente, e de uma forma que nos parece um bocadinho até injusta, os novos contratos para clientes novos com tarifários mais baratos.» [É exibido em oráculo. Preços da eletricidade. Há empresas do mercado liberalizado que mudam os preços a meio dos contratos e o consumidor não se apercebe.]

7. Afirma-se, depois, em voz-off [são ainda imagens close-up da aplicação, nomeadamente exemplificativas de algumas funcionalidades, como ativar notificações de um novo tarifário mais barato, da alteração de preços, etc.]:

«Isto acontece muitas vezes. O fato de ter tido um bom preço quando aderiu não quer dizer que não tenham aumentado os tarifários entretanto sem você se aperceber. É por esta razão que de sei em seis meses deve ponderar em mudar de empresa de eletricidade. O Payper calcula que um cliente que não faça nada e que se mantenha com o tarifário atual sem reclamar, só por causa dos aumentos de janeiro vai pagar mais 71 euros este ano, só pela preguiça de não fazer um telefonema a pedir à própria empresa para lhe baixar o preço.» [É exibido em oráculo. Preços da eletricidade. Deve verificar de 6 em 6 meses se ainda tem o melhor preço porque pode já não estar a poupar]

8. Seguem-se novas declarações [entrevista] de Miguel Braga da Costa (payper.pt): «Por isso é que é útil para os utilizadores estarem sempre atentos às ofertas que o mercado tem e não terem receio de mudar, comparar, analisar e mudar efetivamente, porque de outra forma, pensam que podem estar com um contrato que à data em que foi contratualizado, que foi feito, é muito vantajoso, mas ele entretanto já o deixou de ser.»

9. São de seguida exibidas imagens de um estudo da ERSE, afirmando-se em voz-off:
«Por outro lado, a ERSE, também fez um estudo [são exibidas imagens de alguns dos resultados do estudo], mas que contempla os descontos adicionais nos vários contratos. Por exemplo, para um casal sem filhos há 12 comercializadores que apresentam em média um

preço mais competitivo do que a tarifa regulada, com a Iberdrola em primeiro lugar, seguida da Endesa e da Galp Power. Para outros agregados e consumos os resultados já são diferentes. Agora, a grande pergunta: se no mercado regulado desce e no liberalizado sobe, será que vale a pena voltar para o serviço universal, como agora se chama? [são exibidas imagens de apresentação da SU Eletricidade]

Voltemos aos gráficos do Payper. [são exibidos os respetivos gráficos] Pela análise que fizeram aos preços reais nas faturas, o preço do mercado regulado é o sexto mais caro da lista. Há pelo menos 10 empresas que são mais baratas do que o mercado regulado. E as que aparecem aqui como mais caras, deve ter em atenção que não estão contabilizados os descontos adicionais: como faturas aniversário, descontos de amigos ou de boas-vindas, descontos em hipermercados e gasolinhas. Na maior parte dos casos essas promoções compensam essa diferença e ficam iguais ou abaixo do mercado regulado, como acabou de ver nas contas da ERSE.

As empresas mais baratas no momento em que esta reportagem foi realizada e que não têm preços indexados, ou seja, em que o preço varia conforme o preço da eletricidade nos mercados internacionais, são provavelmente empresas que não conhece [exibidos logos de várias pequenas empresas de energia]. Abaixo dos 15 cêntimos por kWh tem a Ezu Energia, A Audax, a Copérnico, a Alfa Energia, a YLCE e a Muon. Pesquise na internet e compare com o preço do kWh que tem atualmente na sua fatura.»

10. Segue-se nova intervenção de Miguel Braga da Costa (payper.pt) que afirma que «os utilizadores que mais mudam de comercializador ao final do ano acabam por pagar menos por energia.» [é exibido em oráculo: Preços da eletricidade: Apesar da descido no mercado regulado, o preço continua a ser mais alto do que em muitas empresas do mercado liberalizado]

11. Em voz-off: «Se acha que dois ou três cêntimos não são importantes, faça esta conta comigo. A diferença entre a empresa mais cara e a mais barata desta lista do Payper é de 3 cêntimos. Se uma família consumir 400 kWh por mês é uma fatura de 12 euros na fatura de

eletricidade. Ao fim do ano estamos a falar de 144 euros, que podem ficar no seu bolso, sem mudar nada na sua vida. Mas voltemos um pouco atrás. Mudar os preços a qualquer momento é legal? Sim, é. Está no contrato que assinou. Neste exemplo, está escrito que a empresa pode livremente introduzir alterações no preço a pagar pelo cliente em quatro situações: se houver alteração às tarifas publicadas pela “ERSE”, no caso de alterações nas leis, se houver alteração dos custos de aquisição de energia e no início de cada ano civil, com base na inflação. Em teoria, basta que digam que tiveram que comprar eletricidade mais cara para lhe aumentarem os preços, independentemente dos preços que contratou.»

12. Miguel Braga da Costa (payper.pt): «Não há nada de ilegal e faz parte dessa estratégia e dessas opções que as empresas têm. As empresas comercializadoras de energia são empresas que visam o lucro. Agora, resta aos utilizadores socorrerem-se das ferramentas que têm ao seu alcance para conseguir contornar e atenuar um bocadinho este acréscimo que se verificou claramente de dezembro para janeiro na fatura da energia.»

13. A peça termina com a seguinte narração do jornalista: «Como acabou de ver, não é por ter mudado de empresa fornecedora de eletricidade uma vez, para mais barato, que isso garante que esteja neste momento a poupar. De seis em seis meses deve verificar se continua a ter de facto o preço mais baixo. Se não fizer isto poderá estar a perder dinheiro que lhe faz falta para coisas mais importantes.»

Departamento de Análise de Media