



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2019/117 (CONTJOR-I)

Participação contra o jornal Record a propósito da publicação de comentários ofensivos à notícia «Edinho provocou a 'ira' leonina ao mostrar a sua camisola».

**Lisboa
10 de abril de 2019**

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2019/117 (CONTJOR-I)

Assunto: Participação contra o jornal Record a propósito da publicação de comentários ofensivos à notícia «Edinho provocou a 'ira' leonina ao mostrar a sua camisola».

I. Participação

- 1.** Deu entrada nesta Entidade, no dia 28 de janeiro de 2018, uma participação contra o jornal Record a propósito da publicação de comentários ofensivos à notícia «Edinho provocou a 'ira' leonina ao mostrar a sua camisola».
- 2.** O participante destaca, a título de exemplo o comentário «Foi o William que te FODEU».
- 3.** Destaca ainda a utilização de *nicknames* ofensivos tais como «Broxeminau».
- 4.** Afirma o participante que «[n]ão há qualquer triagem no que concerne aos comentários colocados pelos utilizadores nem a sua revisão. É ridícula a quantidade de disparates e de linguagem imprópria que se verificam sem que exista qualquer ação por parte do jornal».

II. Defesa do denunciado

- 5.** Notificada para se pronunciar, a denunciada começa por afirmar que «[a] COFINA e no caso concreto a direção do jornal Record, não permite, nem tolera, a publicação de comentários que sejam, designadamente, inapropriados, ofensivos, difamatórios, violentos, obscenos, provocadores, racistas ou xenófobos».
- 6.** Afirma pautar «a sua atuação pelo respeito integral e permanente das normas e princípios legais e constitucionais e pela defesa intransigente dos direitos, liberdades e garantias pessoais dos leitores e utilizadores do site Record».
- 7.** Esclarece que «[é] política da COFINA e conseqüentemente da direção do Jornal Record, a eliminação imediata e sem reservas deste tipo de conteúdos, como foi o caso, a partir do momento em que são detetados».
- 8.** Para tal, esclarece, são «desenvolvidos, diária e constantemente, todos os esforços para assegurar que tais situações, intoleráveis, não se verifiquem, através de uma equipa responsável pela gestão de conteúdos na secção de comentários do site em questão».

9. Contudo, ressalta que «[p]or vezes, devido ao elevado número de comentários online, efetuados num curto espaço de tempo pelos utilizadores registados, sobretudo em notícias cujos temas são suscetíveis de geral maior polémica e diversidade de opiniões, como aconteceu no caso em apreço e não sendo humanamente possível eliminar os comentários indevidos no momento exato em que são publicados, procura a COFINA, e no que ao caso respeita a direção do Jornal Record, que tal seja resolvido com a máxima celeridade».
10. Destaca ainda que «a COFINA tudo fez, como sempre faz, no sentido de garantir e assegurar que situações como estas não se verifiquem.»
11. Argumenta que «não existiu qualquer violação ou limitação à liberdade de imprensa, tal como é definida pela Lei da Imprensa», mas tão-somente «uma situação meramente pontual e imprevisível (...) e que foi prontamente corrigida após a sua deteção».
12. Conclui por isso que não existiu «qualquer facto ilícito e censurável passível de configurar uma contraordenação».

III. Descrição

13. No dia 28 de janeiro de 2018, o jornal Record, na sua edição *online*, publicou uma notícia intitulada «Edinho provocou a 'ira' leonina ao mostrar a sua camisola». Esta possuía uma secção de comentários de leitores, donde se destacam os seguintes comentários (recolhidos a 2 de março de 2018):

a) [Comentário mais votado]



[Prata]

Broxeminau • Há 33 dias e 14 horas

...E foi o William que te FODEU!

b)



[Prata e Premium]

S(omos) L(adrões) e B(eneficiados) • Há 32 dias e 22 horas

FISCHER

Pois é Édinho eles estão habituados é a MARRAR no vermelho!

MAS TU É QUE ÉS BOIfiquista E ADORAS O VERMELHO, PODES MARRAR Á VONTADE POIS TENS OS KORNOS DUROS.

c)



Sporting Forever • Há 32 dias e 22 horas

E foi o William que os F.O.D.E.U.

d) [Sem “badge”]

MauroSCP • Há 32 dias e 23 horas

A azia benfiquista espalha-se até Setubal...este quis ficar nas graças de lampiões e fod**-se!!!
Eles dizem-se tão grandes mas ficam muito incomodados com Sporting ahahaha ganham muito sim mas quando o sporting ganha isso incomoda muito! anda aqui a mandar bitaites mas esquecem-se que só lutam pelo campeonato!

e)



sl_batoteiros • Há 33 dias e 5 horas

E bem te fornicaste, lampião...Vai-te embora, varizes...

f)



Leão_D'Ouro_1906 • Há 33 dias e 6 horas

este palerm do car4lhooooo imitou o ronaldo e anao.... sem perceber que precisava estar a vencer para tirar a camisola!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! f0de-te

g)



S(omos) L(adrões) e B(eneficiados) • Há 33 dias e 6 horas

O QUE É QUE SE PODIA ESPERAR DESTE ASSUMIDO BOIfiquista.
édinho VAI APANHAR DENTRO DO KU.

IV. Normas aplicáveis

- 14.** Aplica-se o disposto no artigo 37.º da Constituição da República Portuguesa. São também aplicáveis as normas previstas na Lei n.º2/1999, de 13 de Janeiro (Lei da Imprensa, doravante LI).
- 15.** A ERC é competente para apreciar a matéria em questão nos termos dos artigos 6.º, alínea b), 7.º, alínea e) e 24.º, n.º 3, alínea e) da Lei n.º 53/2005, de 8 de Novembro (Estatutos da ERC).

V. Análise e fundamentação

- 16.** A presente análise – comentários de leitores publicados em Órgão de Comunicação Social *online* – centra-se na compatibilização entre direitos fundamentais e a definição dos limites que norteiam a responsabilidade editorial dos OCS.

- 17.** Destaque-se, desde logo, que o facto de estarmos perante comentários de leitores não desresponsabiliza o jornal. De facto, é entendimento da ERC que:

«[...] os espaços dedicados a comentários de leitores são espaços dos OCS, destinados aos leitores (um serviço) e não, *strictu sensu*, espaços dos leitores. São ferramentas/serviços do próprio OCS, proporcionados, livremente, aos leitores pelos próprios OCS. Um OCS não deixa de sê-lo por estar online. Do mesmo modo, um espaço disponibilizado pelo próprio OCS, no seu próprio sítio online, sob a sua chancela – a sua marca –, não deixa de estar sob a responsabilidade editorial do mesmo.

Não está aqui em questão a liberdade de expressão dos leitores, mas o direito, e dever, dos OCS moderarem um espaço criado pelos próprios, sobre a sua alçada, nos seus próprios sítios eletrónicos. A presença dos OCS online não pode estar subjugada à lógica de um mero fórum de discussão online, com termos de uso e condições de utilização frágeis e moderação inexistente ou débil.

Perante este panorama, o Conselho Regulador tem entendido que os comentários às notícias divulgadas *online* constituem parte integrante da publicação eletrónica, sendo o diretor do jornal responsável último pela sua divulgação, devendo por isso, na publicação

destes comentários, atender às especiais responsabilidades que impendem sobre um órgão de comunicação social»¹

- 18.** Assim, embora se trate de comentários feitos ao abrigo da liberdade de expressão, e, como tal, fora dos limites mais apertados de controlo que se verificam no âmbito da liberdade de informação, a responsabilidade pela sua publicação deverá pertencer, em última instância, ao diretor do jornal, como resulta do disposto no n.º 1 do artigo 20.º da Lei de Imprensa, que determina que ao diretor do jornal compete orientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação.
- 19.** Deste modo, apesar da relevância atribuída aos direitos fundamentais, nos quais se inclui a liberdade de expressão, nenhum desses direitos se pode considerar absoluto ou ilimitado. No confronto com outros direitos constitucionalmente protegidos, deverá proceder-se a uma compatibilização dos direitos em conflito, determinando-se, de acordo com as circunstâncias do caso concreto, qual dos direitos deverá prevalecer, como estipula o artigo 18.º da Constituição da República Portuguesa.
- 20.** Para além de o artigo 3.º da Lei de Imprensa dispor expressamente que a liberdade de imprensa tem limites que decorrem diretamente da Constituição da República Portuguesa, mesmo a liberdade de expressão consagrada no artigo 37.º da Constituição tem de respeitar o direito à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação, estabelecida no n.º 1 do artigo 26.º da Constituição, sendo que o artigo 13.º da Lei Fundamental proíbe a discriminação em função da ascendência, raça, língua, território de origem, entre outros.
- 21.** Entende-se, contudo, que o espaço eletrónico, pelo seu imediatismo e facilidade de acesso, poderá admitir comentários que dificilmente seriam publicados na versão impressa de um jornal, tais como, por exemplo, erros ortográficos e de sintaxe, recurso a palavras menos polidas e a expressões da linguagem oral. Assim, a margem de liberdade que é concedida aos leitores que pretendam comentar as notícias é maior no espaço eletrónico, embora esta elasticidade não possa deixar de estar sujeita a limites.
- 22.** Importa, assim, no caso em apreço, aferir se os comentários publicados na edição *online* do Record se enquadram dentro dos limites da liberdade de expressão constitucionalmente consagrados, ou se, pelo contrário, violam outros direitos fundamentais, como o direito ao bom nome e imagem, ou configuram incentivo ao ódio e à

¹ PEREIRA, Eulália, e outros, "Liberdade de expressão e a regulação dos comentários online" In: Informação e liberdade de expressão na Internet e a violação de direitos fundamentais: comentários em meios de comunicação online / [coordenação da obra] Gabinete Cibercrime da Procuradoria-Geral da República, Lisboa: INCM - Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2014, pp. 91-104.

violência. Trata-se, portanto, de aferir se os mesmos possuem linguagem insultuosa ou caluniosa, ou de incentivo à violência e ao ódio.

23. A análise aos comentários de leitores à respetiva peça noticiosa (Cfr. Descrição) permitiu concluir terem sido publicados vários comentários ofensivos e de incentivo ao ódio.
24. Veja-se os exemplos transcritos na Descrição, sendo que um deles, inclusive, surge como o comentário mais votado, e por isso, alvo de destaque no cimo da secção de comentários.

Métodos de validação e de controlo dos comentários

Registo

25. O denunciado requer registo² no seu site (através da plataforma Nonio³) para que se possa comentar, ou ainda através do registo no Facebook ou no Google+. Isto é, se o leitor quiser comentar as notícias publicadas pelo denunciado terá de se registar no site do mesmo ou em alternativa aceder através da sua conta pessoal de Facebook ou Google+.
26. O registo no site do Record ou nas redes sociais Facebook ou Google+, embora se compreenda que possa funcionar como forma de impedir os leitores de comentarem recorrendo a comentários ofensivos, na medida em que se encontram de algum modo identificados – embora possam usar *nicknames* –, como os comentários supra descritos o mostram, não é um método eficaz e não impede a publicação de comentários ofensivos.
27. Registe-se ainda que os próprios *nicknames* dos utilizadores registados são ofensivos, isto é, recorrem diretamente à ofensa no momento de se apresentarem publicamente na secção de comentários. Por exemplo: «S[omos] L[adrões] e B[eneficiados]»; «sl_batoteiros».

Filtro informático

28. O Record utiliza ainda o sistema de validação por filtro informático. Este cumpre a função de bloquear certas palavras, previamente definidas, substituindo-as por três asteriscos ***, permanecendo o resto do conteúdo inalterado.
29. Contudo, vários são os termos que o filtro informático não bloqueia, não apenas porque não constam da respetiva lista, mas porque os utilizadores contornam os filtros informáticos através da utilização de erros ortográficos de forma deliberada: substituição

² <https://aminhaconta.xl.pt/Registration/NewRegistrationNonio>

³ <https://nonio.net/>; <https://nonio.net/politica-de-privacidade/>; <https://nonio.net/termos-condicoes/>

de letras por outros caracteres (letras ou símbolos), supressão ou acréscimo de letras, etc.. Como por exemplo, no comentário transcrito na alínea d) da Descrição.

Badges

30. O Record utiliza ainda um sistema de «badges» de forma a qualificar os comentadores: «platina», «ouro», «prata», «bronze», e ainda utilizador «premium».
31. O Record socorre-se, assim, de uma ferramenta que visa evitar a publicação de comentários ofensivos, um recurso usado por alguns jornais *online*, como por exemplo o Washington Post⁴, em que se premeia os comentadores que providenciam comentários relevantes e, desde logo, subentende-se, não ofensivos. Uma espécie de sistema de reputação. Ou seja, quanto mais reputado (por postar comentários relevantes) o comentador, mais alto sobe na hierarquia dos «badges».
32. Refira-se que, após exaustiva procura no *site* www.record.pt, não se encontrou qualquer referência ou explicação sobre como funciona a atribuição de *badges*, ou o que cada *badge* significa (para além da sua designação) e como se hierarquizam os vários *badges*.
33. Também este método não parece funcionar como «repelente» de comentários ofensivos, dado que muitos dos comentários ofensivos publicados são de comentadores que possuem «*badge*».
34. Registe-se que vários comentadores, como supra referido (ver Descrição), se apresentam com *nicknames* ofensivos e mesmo assim se encontram gratificados com *badges*.

Denúncia

35. O sistema de denúncia, uma ferramenta que confere poder ao leitor para «denunciar» a publicação de comentários ofensivos, não possui igualmente a eficácia desejável e necessária, não impedindo a publicação de comentários ofensivos (ver Descrição; comentários continuavam *online*³² e 33 dias após a sua publicação (à data da presente recolha).

⁴ <http://www.washingtonpost.com/wp-srv/interactivity/get-a-badge.html>
https://www.washingtonpost.com/blogs/ask-the-post/post/get-badged-a-new-way-to-request-badges-and-share-feedback/2011/11/14/gIQAFcZtON_blog.html?noredirect=on&utm_term=.d538638bfc43

Votação

- 36.** Ressalte-se ainda que existe um método de votação (reservado aos utilizadores registados) de comentários. Desconhece-se se tal ferramenta pretende ou não ser um método de validação de comentários.
- 37.** No presente caso, um dos comentários ofensivos até se encontra destacado enquanto comentário mais votado (surge graficamente em primeiro lugar na lista de comentários). Torna-se difícil de compreender como é possível o comentário mais votado, claramente o ofensivo, escapar ao crivo da equipa de validação, que o denunciado afirma ter (Cfr. Ponto 8).

VI. Deliberação

Tendo analisado uma participação contra o jornal Record, a propósito da publicação de comentários ofensivos à notícia «Edinho provocou a 'ira' leonina ao mostrar a sua camisola»;

Verificando que a edição *online* do Record publicou comentários com linguagem insultuosa e ofensiva,

Recordando que:

- a)** A 26 de maio de 2010, o Conselho Regulador pronunciando-se sobre matéria idêntica (Deliberação 1/CONT-NET/2010), deliberou: «Sensibilizar o jornal Record para a necessidade de adoptar mecanismos que assegurem, de forma mais efectiva, a adequação de conteúdos opinativos publicados no seu sítio electrónico à orientação editorial do mesmo, no respeito pela responsabilidade social que ele próprio assume.»;
- b)** A 29 de outubro de 2014, o Conselho Regulador emitiu a Diretiva da ERC 2/2014, sobre a «Utilização jornalística de conteúdo gerado pelo utilizador», contendo orientações sobre a matéria aqui em análise (categoria 2 de UGC);
- c)** A 25 de janeiro de 2017 o Conselho Regulador aprovou uma Recomendação, dirigida ao jornal Record, alertando para questões idênticas às apreciadas no presente processo. O Conselho Regulador, no exercício das suas competências de supervisão e regulação, delibera recomendar ao jornal Record a adoção imediata de meios de validação e

moderação da seção de comentários na sua edição *online* que respeitem as orientações aplicáveis e que permitam o eficaz controlo dos comentários publicados *online*, prevenindo a publicação de comentários com linguagem insultuosa e ofensiva, de incentivo ao ódio e violência, e de cariz discriminatório.

Lisboa, 10 de abril de 2019

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas

Mário Mesquita

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

João Pedro Figueiredo