



ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

# Deliberação

## ERC/2025/23 (CONTJOR-NET)

Participação contra o Record, a propósito da secção de comentários das notícias “Jan-Niklas Beste é o novo lateral-esquerdo do Benfica” e “Pazes feitas na Luz com um pedido dos adeptos”, publicadas, respetivamente, a 11 e 26 de julho de 2024

Lisboa  
15 de janeiro de 2025

## Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

### Deliberação ERC/2025/23 (CONTJOR-NET)

**Assunto:** Participação contra o *Record*, a propósito da secção de comentários das notícias “Jan-Niklas Beste é o novo lateral-esquerdo do Benfica” e “Pazes feitas na Luz com um pedido dos adeptos”, publicadas, respetivamente, a 11 e 26 de julho de 2024

#### I. Participação

1. Deu entrada na Entidade Reguladora para a Comunicação Social (doravante, ERC), a 11 e 26 de julho de 2024, uma participação contra o jornal *Record*, a propósito da publicação de comentários ofensivos na secção de comentários das notícias “Jan-Niklas Beste é o novo lateral-esquerdo do Benfica”<sup>1</sup>, publicada no dia 11 de julho de 2024, e “Pazes feitas na Luz com um pedido dos adeptos”<sup>2</sup>, publicada a 26 de julho de 2024.
2. O Participante apela «para que haja uma efectiva intervenção no sentido de, de uma vez por todas, este tipo de participação ser erradicada», pois «se o Jornal Record não consegue filtrar este tipo de comentários, preveni-los, expurgá-los, deverá o espaço de comentários ser encerrado».
3. Sustenta que «[o]utros meios de comunicação tinham idênticos espaços, mas fecharam-nos».
4. Considera que «[e]ste espaço gera visualizações/tráfego/clicks e tempo de permanência no sítio e esse tráfego gera receitas», que «este órgão de comunicação social tem e outros não, distorcendo o mercado e sendo susceptível de conduzir a uma situação de domínio».

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://www.record.pt/futebol/futebol-nacional/liga-betcliv/benfica/detalhe/jan-niklas-beste-dado-como-certo-no-benfica>

<sup>2</sup> Disponível em: <https://www.record.pt/futebol/futebol-nacional/liga-betcliv/benfica/detalhe/pazes-feitas-na-luz-com-um-pedido-dos-adeptos>

5. Argumenta que «este tipo de práticas acaba também por fomentar discursos de ódio e incrementar os níveis de stress e intolerância na sociedade».
6. Considera o participante que «[a] conduta permissiva da ERC nesta matéria é a de coautoria com a prática de, diariamente, dezenas de situações de ódio, de discriminação, injúria, de difamação.»

## **II. Posição do Denunciado**

7. O Denunciado sustenta que «[p]ese embora se pretenda que a secção de comentários das notícias publicadas na versão online do Record seja um campo de liberdade de expressão e de opinião dos utilizadores, a verdade é que o Record não permite, nem tolera a publicação nesses espaços de quaisquer comentários que se verifiquem ser, de algum modo, inapropriados, ofensivos, difamatórios, obscenos, racistas, xenófobos ou de qualquer outro modo violentos».
8. Afirma pautar «a sua actuação pelo respeito integral e permanente das normas e princípios legais e constitucionais, bem como pela defesa dos direitos, liberdades e garantias pessoais dos leitores e, nomeadamente, dos utilizadores da versão online desta publicação periódica».
9. Argumenta ainda ter implementado «mecanismos que implicam o desenvolvimento de esforços diários, tendo em vista detetar quaisquer comentários que se possam enquadrar no âmbito daqueles acima mencionados», bem como «mecanismos que visam desencorajar a publicação deste tipo de comentários pelos utilizadores».
10. Assegura que é «política de atuação do Record proceder à eliminação imediata dos conteúdos, designadamente dos comentários, com os quais o Record não se identifica, que se enquadrem dentro destes parâmetros, logo que estes sejam identificados», embora reconheça que «tal tarefa se possa revestir, por vezes, de um grau de dificuldade elevado, principalmente em notícias cujos temas são susceptíveis de gerar maior diversidade de opiniões entre os leitores, (...) o que poderá levar à publicação de um número elevado de comentários num espaço de tempo reduzido».

11. Entende ser «humanamente impossível a deteção e a eliminação “ao minuto” de comentários indevidos», embora tal não invalide «que o Record, como sempre, procure constantemente amplificar os seus esforços para que, dentro da manutenção da liberdade de expressão de todos os utilizadores, tais situações não se verifiquem».
12. O Denunciado recusa as acusações do Participante no que se refere aos critérios de moderação de comentários e sustenta que «[o] Record [...] tem regras claras de funcionamento e participação dos seus utilizadores na edição online do jornal, em constante melhoramento, tendo em consideração a liberdade de expressão, constitucionalmente garantida, dos utilizadores mas também, designadamente, o respeito pela privacidade e a rejeição do incitamento ao ódio, violência e discriminação étnica, racial e sexual».
13. Afirma ainda que o espaço de comentários rege-se por um conjunto de regras de moderação e por «um sistema de atribuição de privilégios baseada numa pontuação atribuída aos leitores em função do seu comportamento e da sua antiguidade», e esclarece ainda «que apenas leitores registados podem realizar comentários nesse mesmo espaço, não refletindo esses comentários a opinião ou posição do Record».
14. O Denunciado conclui que não existe «qualquer incumprimento de quaisquer normas legais ou deontológicas».

### **III. Descrição dos conteúdos**

15. No dia 11 de julho de 2024, o *Record* publicou uma peça intitulada “Jan-Niklas Beste é o novo lateral-esquerdo do Benfica”, a qual foi alvo de dezenas de comentários, na respetiva secção de comentários de leitores, dos quais se destacam:
  - a) ANTOGONP  
«Estas a falar dos pannelairos do zbordinge com toda a certeza., os vossos "Nick names" são vossos não adianta passar aos outros...» (sic)
  - b) O CHUPAMISTO  
«Rui Costa e Roger Schmidt seus bananas caras de COLHÃO, não vejo a hora de vos ver no olho da RUA.» (sic)

- c) OS PADRES E AS MISSAS  
«Sem CORRUPÇÃO não ganhas nada óh PANELENSE CORRUPTO» (sic)
  - d) BENCATEL BRANCO  
«Será que este jornal não põe fim ás agregões verbais entre comentadores, Regras desta comunidade, jogue limpo e mantenha um ambieni» (sic)
  - e) ANTIRABOLHO Há 1 horas e 34 minutos  
«Agressões Ra Bolho» (sic)
  - f) REDEAGLE00000  
«Ó STRIKER cara de keralho com eita nos cantos da boca, está-se a falar de quem?» (sic)
  - g) TEEEX  
«SOARES R@B9LHO, TAO FOFINHOM! LOLOL» (sic)
  - h) REDEAGLEOOOOO  
«Striker, como se dizia quando eu era puto;somos pa nelas, vamos - te ao kucinho a ti, e á co na a elas" lol» (sic)
16. No dia 26 de julho de 2024, o *Record* publicou uma peça intitulada “Pazes feitas na Luz com um pedido dos adeptos”, tendo a mesma sido alvo de dezenas de comentários, na respetiva secção de comentários de leitores, dos quais se destacam:
- a) A MAE DO AGORA APAGA TUDO  
«Leao champinhon esses teus cor nos são trauma de ser campeão a cada 20 anos, lagartixas, ja notaram que a partir de 1982 quem vo (...) foram os corruptos do norte? os que queriam Lisboa a arder eram da agremiação criminosa do norte? então porque continuam a ma (...)» (sic)
  - b) ADLER63 @  
«Dorido de montar aputadatuam45,isso sim»
  - c) FNEVES71  
«ADLER63... eu dou-te o desconto, estás toda ab3rt@ hoje, tiveste com a note toda a levar com a seleção da guiné ahahahaha»
  - d) ADLER63 @

«A tua m45 a fazer broxxxxes aos benfas é que é boa» (sic)

e) FNEVES71

«ADLER63 isso tá te mesmo a doer... mete gel,,, normalmente a malta como tu usa isso depois de uma noitada a levar com lllll da Guir (...)» (sic)

f) ADLER63 @ Há 39 minutos e 54 segundos

«Como o khornudho do teu pai» (sic)

g) ADLER63 @

«Mariana Égua Águas broxista.vitor Minto Sebento e o resto dos bo is da cm@rd@tv,e esta?? Inventam mas não acertam uma! Grande cont (...)» (sic)

h) ADLER63 @

«Aphutadatuam45,não mereces outra coisa» (sic)

#### **IV. Análise e fundamentação**

17. Na participação em análise denuncia-se o teor dos comentários a duas notícias publicadas na edição eletrónica do jornal *Record* que, alegadamente, fomentam o discurso de ódio e promovem a intolerância.
18. A ERC é competente para apreciar a matéria em causa na presente participação, na medida definida nos seus Estatutos, anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, atendendo em particular à alínea d) do artigo 7.º, e à alínea a) do n.º 3 do artigo 24.º.
19. Cumpre começar por atentar ao facto de, apesar de a liberdade de expressão ser um direito fundamental com previsão constitucional, tal não implica que se constitua enquanto direito absoluto ou ilimitado. No confronto com outros direitos constitucionalmente protegidos, importa proceder 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. Assim, mesmo em manifestações ao abrigo da liberdade de expressão, se estas ofenderem, humilharem, discriminarem ou estigmatizarem pessoas ou grupos sociais, o exercício da liberdade de expressão poderá ver-se limitado.

21. Para efeitos da presente análise, importa também remeter para aquele que tem sido o entendimento da ERC a respeito dos espaços dedicados a comentários de leitores considerando-os «espaços dos órgãos de comunicação social (adiante, OCS), destinados aos leitores (um serviço) e não, *strictu sensu*, espaços dos leitores. São ferramentas/serviços do próprio OCS, proporcionados, livremente, aos leitores. Um OCS não deixa de sê-lo por estar *online*. Do mesmo modo, um espaço disponibilizado pelo próprio OCS, no seu próprio sítio eletrónico, sob a sua chancela — a sua marca —, não deixa de estar sob a responsabilidade editorial do mesmo.»<sup>3</sup>
22. Veja-se que, de acordo com o artigo 20.º, n.º 1, alínea a), da Lei de Imprensa<sup>4</sup>, «ao director compete: orientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação». Os comentários às notícias divulgadas *online* constituem parte integrante da publicação eletrónica, pelo que é o diretor do jornal, deste modo, o responsável último pela sua divulgação. Consiste, assim, num ato de natureza editorial, pelo que deve atender às responsabilidades que impendem sobre um órgão de comunicação social.
23. Deste modo, é entendimento desta Entidade que os órgãos de comunicação social *online* são responsáveis pelos espaços de comentários, que livremente proporcionam aos seus leitores, no sentido de garantir um ambiente de discussão construtivo em respeito pelos direitos fundamentais.
24. Importa, assim, aferir se os comentários publicados nas secções de comentários das suprarreferidas notícias 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 se configuram incentivo ao ódio e à violência.

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro, na sua versão atual.

25. Analisadas as secções de comentários das peças em apreço, foi possível detetar vários comentários de cariz ofensivo e insultuoso, como são exemplo aqueles citados nos pontos 15 e 16.
26. Considera-se que o teor dos referidos comentários ofensivos não deve ser admissível e ultrapassa os limites à liberdade de imprensa, previstos no artigo 3.º da Lei de Imprensa.
27. A análise desenvolvida permitiu ainda concluir que os sistemas de validação de comentários utilizados pelo Denunciado, tais como o filtro informático e a denúncia, são insuficientes e pouco eficazes para prevenir situações como as que motivaram a presente participação.
28. No que se refere ao filtro de palavras, verifica-se que existem termos que o filtro informático não bloqueia, não só porque não constam da respetiva lista de palavras não permitidas, mas também porque são contornados pelos utilizadores através da utilização de erros ortográficos deliberados: substituição de letras por outros caracteres (letras ou símbolos), supressão ou acréscimo de letras, como por exemplo: «Aphutadatuam45,não mereces outra coisa» (sic); «A tua m45 a fazer broxxxxxes aos benfas é que é boa» (sic), (vide descrição das peças).
29. Importa ainda referir que ocorrem situações em que o nome do utilizador (*nickname*) é, em si, ofensivo, tais como: «O CHUPAMISTO»; «ANTIRABOLHO» (vide descrição das peças).
30. Reconhece-se a mais-valia da utilização de ferramentas eletrónicas no processo de validação de comentários. Contudo, estas não permitem, por si só, evitar a publicação de comentários ofensivos e insultuosos.
31. Por conseguinte, reitera-se a responsabilidade social subjacente aos órgãos de comunicação social; neste contexto, caberia ao jornal *Record* a mediação eficaz dos comentários às notícias publicadas na sua página eletrónica, para garantir que os mesmos respeitam os limites legalmente estipulados, procurando não veicular discursos ofensivos e insultuosos.

32. Saliente-se ainda que a conduta do *Record* é reincidente, tendo tido o Conselho Regulador oportunidade de se pronunciar anteriormente sobre a pouca eficácia dos seus mecanismos de validação de comentários (veja-se as Deliberações 1/CONT-NET/2010; ERC/2019/117 (CONTJOR-I); ERC/2023/32 (CONTJOR-NET); ERC/2024/276 (CONTJOR-NET); e ERC/2023/243 (CONTJOR-NET).)

## V. Deliberação

Tendo analisado uma participação contra o jornal *Record* a propósito da publicação de comentários ofensivos na secção de comentários das notícias “Jan-Niklas Beste é o novo lateral-esquerdo do Benfica”, publicada no dia 11 de julho de 2024, e “Pazes feitas na Luz com um pedido dos adeptos”, publicada no dia 26 de julho de 2024, o Conselho Regulador, no exercício das atribuições e competências de regulação constantes, respetivamente, na alínea d) do artigo 7.º, e na alínea a) do n.º 3 do artigo 24.º dos Estatutos, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, delibera:

1. Verificar a existência de vários comentários de cariz ofensivo e insultuoso;
2. Considerar que os comentários em causa não são admissíveis e ultrapassam os limites à liberdade de imprensa;
3. Recordar a responsabilidade social subjacente aos órgãos de comunicação social, cabendo ao jornal *Record* garantir a mediação eficaz dos comentários às notícias publicadas na sua página eletrónica, de forma as respeitar os limites legalmente estipulados;
4. Considerar que as ferramentas de validação de comentários implementadas pelo *Record* são manifestamente insuficientes;
5. Em sequência, instar o jornal *Record* para a necessidade de uma maior diligência no processo de validação dos comentários, e de adoção de mecanismos de validação e moderação eficazes.

Lisboa, 15 de janeiro de 2025

500.10.01/2024/304  
EDOC/2024/6094



O Conselho Regulador,

Helena Sousa

Pedro Correia Gonçalves

Telmo Gonçalves

Carla Martins

Rita Rola