



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2020/36 (PUB)

**Queixa de PSN Mutua de Seguros contra a DECO PROTESTE, Editores,
Limitada, relativa a publicações na revista PROTESTE**

**Lisboa
19 de fevereiro de 2020**

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2020/36 (PUB)

Assunto: Queixa de PSN Mutua de Seguros contra a DECO PROTESTE, Editores, Limitada, relativa a publicações na revista PROTESTE

I. Queixa

1. Deu entrada na ERC, no dia 1 de março de 2018, uma queixa apresentada por «Previsión Sanitaria Nacional PSN Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija - Sucursal em Portugal» (doravante penas PSN, ou PSN Mutua de Seguros), subscrita pelo seu representante legal em Portugal, a propósito de peças publicadas pela Deco ProTeste, quer online quer em diversas edições entre 24/10/2018 e 08/04/2019.
2. De forma genérica, tendo por objeto a publicação de conteúdos informativos sobre «qual o melhor Produto de PPR», a Queixosa alega falta de rigor informativo e de separação entre informação e publicidade.
3. Face a deficiências existentes no requerimento inicial, em particular no que se refere à indicação da(s) peça(s) e data das edições em concreto sob as quais recai o objeto da queixa, bem como da identificação e assinatura do requerente, foi a Queixosa convidada a suprir as mesmas, obtendo-se resposta da Queixosa por fax datado de 27 de maio de 2019.
4. De forma resumida, alega a Queixosa que:
 - a) «As referidas notícias e artigos disponíveis on-line (no site da DECO), a qualquer associado da DECO e da sua revista, como a um qualquer utilizador do motor de busca que procure uma noticia da DECO sobre PPR, há uma referência explícita, constante e forte ao seu simulador, e àquelas que são para a DECO as escolhas acertadas de PPR, as quais (...) são sempre os PPR com quem a DECO tem parcerias e por sua vez disponibiliza condições especiais de subscrição.»
 - b) «[...] o conteúdo que a Participada disponibiliza é enganador, uma vez que apresenta um conteúdo que é realmente o resultado de uma parceria comercial entre duas entidades, como se de informação objetiva se tratasse. Entre tantas outras questões, levanta-se desde logo o tema sobre a publicidade encapotada, publi-reportagens ou da falta de identificação de conteúdos. A verdade é que o "simulador" mais não é do que um

conteúdo patrocinado e comercial que por esse motivo, deveria estar devidamente identificado.»

- c) «Para além disso, o facto de a Participada ter uma parceria com a companhia de seguros que sugere como sendo a "melhor escolha", constitui uma manifesta falta de transparência, e objetividade.»
- d) De notar ainda que a Queixosa refere de forma expressa:
- i. No requerimento inicial: «requer-se a V.Exa. se digne ordenar à Participada a apresentar a informação de forma objetiva, em respeito pelos princípios da objetividade da informação e do rigor informativo.»;
 - ii. No suprimento de deficiências: «no âmbito dos poderes de supervisão da ERC, nas suas atribuições para assegurar o exercício do direito de resposta, requer-se a esta entidade que se desenvolvam os atos necessários ao seu exercício pela Reclamante, uma vez supridas as identificadas deficiências da participação inicial.»

5. Notificada para contraditório, veio a Denunciada apresentar oposição, datada de 05 de julho, alegando resumidamente:

- a) «A Denunciada refuta e repudia todas as alegações formuladas pela Queixosa como infundadas e desprovidas de razão. (...) Os factos expostos no presente procedimento podem ser analisados sob duas perspetivas: do respeito pelo princípio da identificabilidade da publicidade e da observância do rigor informativo.»
- b) «No referente ao Doc. 1 da Queixosa, o mesmo foi publicado em 24 de outubro de 2018, conforme consta no referido documento.
- Deu entrada na ERC, em 30 de abril e 27 de maio, a denúncia relativa às publicações em causa.
- Ora, o artigo 55.º dos Estatutos da ERC concede a qualquer interessado a faculdade de apresentar queixa (...), desde que o faça no prazo máximo de 30 dias a contar do conhecimento dos factos e desde que tal conhecimento não ocorra passados mais de 120 dias da ocorrência da alegada violação.
- Desde o dia da publicação até ao dia da entrada da queixa decorreram 184 dias, caducando-se assim a faculdade de sindicar o Doc. 1 da Queixosa, razão pela qual este documento não será analisado nem merecedor de qualquer juízo de valor.»
- c) «Colocada a questão na ótica do princípio da identificabilidade da publicidade, importa, em primeiro lugar, determinar se os documentos em análise vão, em algum momento,

além da mera identificação das referidas recomendações úteis, para passar a assumir carácter de comunicação comercial. A publicidade é, naturalmente, persuasiva e tem um fim exclusivamente comercial, o que desde já se aceita.

A título de exemplo, a marca X paga à revista Y para a colocação de publicidade referente ao produto X1, na expectativa de que hajam [SIC] consumidores a adquirir mais produtos X1.

O supra exposto não é o que sucede no caso aqui em análise. O que a Queixosa tenta fazer é alegar infundadamente e sem qualquer suporte fáctico de prova, que a Denunciada persuade os leitores a subscrever produto A ou B, em detrimento do produto da queixosa, para proveito comercial e/ou económico da própria Denunciada.»

- d) «Todos os textos jornalísticos, incluindo os de opinião, têm como fonte as análises e controlos de qualidade subjacentes à atividade da Denunciada como fonte de garante e de informação ao consumidor.

É do interesse dos leitores aplicar as suas poupanças em instituições e produtos com bom rendimento, mas também com bons indicadores relativamente à sua solidez financeira.»

- e) «Com base nos ensaios financeiros realizados pelo grupo internacional de organizações de defesa do consumidor Euroconsumers, S.A., a Denunciada não recomenda o produto apresentado pela Queixosa.

Não obtendo para si qualquer vantagem económica com a publicação dessa mesma recomendação.»

- f) «Do Rigor Informativo em Especial.

Conforme referido anteriormente, a Denunciada pauta o seu comportamento editorial e atividade de defesa do consumidor com total independência perante interesses económicos e políticos [...] É notório e claro de que a Denunciada não utiliza linguagem enganadora, nem contém mensagens pouco claras a induzir o leitor em erro.»

- g) «Antes pelo contrário, trata-se de uma verdadeira explicação que prevê os cenários possíveis e as respetivas causas para os diferentes resultados que são apresentados, consoante as referências introduzidas no simulador. E, portanto, falso o alegado pela Queixosa, como o é quanto aos restantes textos e documentos apresentados. Também o artigo em papel reflete a publicação dos nossos conselhos relativos a produtos financeiros presentes no mercado com total rigor e isenção para proporcionar um conhecimento correto do mercado.»

- h) «Não se encontra qualquer menção a conteúdo patrocinado, nem existe qualquer ganho ou vantagem económica para a Denunciada num leitor subscrever um determinado produto em detrimento de outro.»
- i) «Ao longo das várias edições, a Denunciada promove análises a produtos e serviços, através de testes e estudos comparativos feitos segundo normas nacionais e/ou internacionais ou as melhores práticas em vigor com plena garantia de independência e qualidade.»

6. Nestes termos, e remetido à Queixosa o teor da oposição, foram as partes notificadas para audiência de conciliação, que veio a realizar-se a 29 de julho de 2019. Pese embora o compromisso então alcançado para, durante os 60 dias seguintes, se realizarem novos contactos entre técnicos especialistas das partes (tendo em vista a clarificação do rigor das fontes usadas), não veio a ser alcançada conciliação nem acordo. Sendo a ERC informada pela Denunciada da falta de impulso da Queixosa para realização daqueles encontros técnicos.

II. Apreciação

7. Em sede de análise prévia – e expressamente invocado o procedimento de queixa, nos termos e para os efeitos do disposto nos artigos 55.º e seguintes dos Estatutos da ERC¹ – cumpre verificar o cumprimento dos requisitos de queixa.

8. Nestes termos, verifica-se que a Queixosa tem, enquanto interessada, legitimidade para a queixa, que é apresentada com observância das formalidades constantes no artigo 102.º do Código de Procedimento Administrativo (CPA) – pese embora as deficiências do requerimento inicial, entretanto supridas, e o carácter vago do pedido que é ainda assim inteligível (alínea d) do n.º 1 do artigo 102.º do CPA).

9. Contudo, sublinhando mais uma vez estarmos perante um procedimento de queixa – procedimento especial nos termos do disposto nos artigos 55.º e seguintes dos Estatutos da ERC – haverá que notar a extemporaneidade do pedido formulado na segunda comunicação da Queixosa no que ao «exercício do direito de resposta» respeita. De facto não é invocada a tentativa do seu exercício, condição indispensável ao recurso, nos termos do n.º 1 do artigo 27.º da Lei de Imprensa [Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro].

10. De notar ainda, como questão prévia, a alegação de extemporaneidade da queixa no que à peça publicada a 24 de outubro de 2018 respeita. Entre essa data e a apresentação inicial da queixa

¹ Anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro.

decorreram 188 dias, ultrapassando o prazo máximo legal de 120 dias após a publicação previsto no artigo 55.º dos estatutos da ERC. Assim, verifica-se a extemporaneidade da queixa no que a esta peça concerne.

11. Segue-se então a análise material das peças em questão e identificação das questões.

a) Considerando os estatutos editoriais e missão de cada uma das publicações:

A PROTESTE tem como principais linhas de atuação:

- Analisar produtos e serviços, através de **testes e estudos comparativos** feitos segundo normas nacionais e/ou internacionais ou as melhores práticas em vigor com plena garantia de independência e qualidade;
- Informar os portugueses sobre os direitos enquanto consumidores de bens e serviços, para proporcionar um conhecimento correto do mercado;
- **Incentivar a crítica construtiva** dos consumidores, de forma a permitir uma melhoria da qualidade de vida.
- A Deco Proteste Editores publica diversas revistas (Pro Teste, Teste Saúde, Dinheiro & Direitos) e guias práticos que abordam todas as questões num espírito de defesa do consumidor: analisando os temas do ponto de vista do consumidor, tratando a informação com total isenção, mantendo-se independente das autoridades públicas, dos media e das empresas.
- As publicações financeiras (PROTESTE INVESTE) respeitam também esta linha de conduta. Estas publicações e o seu sítio na Internet analisam informação recolhida com toda a independência junto de diferentes fontes e **tratada por analistas de acordo com modelos de avaliação conceituados e reconhecidos**. Esta metodologia garante a neutralidade dos conselhos e a ausência de outros interesses nas recomendações emitidas.

b) No conjunto dos vários artigos, incluindo a ferramenta simulador, verifica-se que **são disponibilizadas informações de natureza comercial**, que a Deco alega serem rigorosas e independentes. Entre estas informações, os **leitores/consumidores ficam a conhecer os vários fatores a ponderar para a avaliação de um PPR** (comissões, taxas, etc.). Neste sentido, considera-se que a informação é útil para os consumidores.

c) A possibilidade de efetuar comparações através de simuladores, se credível, constitui um serviço de apoio aos consumidores.

As parcerias são identificadas no texto de forma clara.

A apresentação das metodologias, e considerando que a equipa é constituída por um conjunto de especialistas na matéria, incluindo os que assumem a autoria da análise e assinam a peça, **confere objetividade aos conteúdos** divulgados.

A identificação da **natureza dos conteúdos é também assumida pela natureza especializada da publicação e explicitada no editorial.**

- d) É absolutamente relevante que os estudos comparativos realizados não incluam, a priori, e no caso das parcerias, a ponderação das vantagens oferecidas aos subscritores, partilhando das mesmas condições de oferta para efeitos comparativos que os restantes competidores.

Em termos transversais, os vários conteúdos em causa versam sobre a ideia de aconselhar uma mudança - "Razões de sobra, portanto, para querer conhecer melhor o seu PPR, compará-lo com os melhores e quem sabe transferi-lo para um mais vantajoso." A Escolha Acertada, e recomendada pela Deco, é identificada como Parceira, e não como Licenciada (tal como se refere no Regulamento Escolha Acertada). **Tal, e para próprio prejuízo da Deco, pode suscitar dúvidas aos leitores/consumidores** que questionem, assim, a sua independência face aos parceiros recomendados.

- e) Importa avaliar se a eventual falta de veracidade do conteúdo, falta de rigor das metodologias, utilização do simulador, se enquadra, ou não, no âmbito de competências (...) da Direção Geral do Consumidor (DGC).
- f) No que respeita a identificação da publicidade **cabará apurar, em termos legais, se de acordo com os conteúdos descritos e natureza da publicação, é devida uma utilização do identificativo PUB** em todas as peças e artigos *online*.

12. Ou seja, colocam-se duas questões distintas: i) se, por um lado, estamos ou não perante publicidade (obrigatoriamente identificada como tal); e ii) não se tratando de publicidade, se a informação é rigorosa e independente.

13. No que à primeira questão concerne, a análise de conteúdos, não sendo taxativa, é suficientemente indicativa: **são disponibilizadas informações de natureza comercial.** Ou seja, o género do conteúdo publicado é informativo, mas a sua temática comercial. Dada a natureza pública e notória das publicações em causa (de teste e comparação de produtos), bem como as suas linhas editoriais, estilo e metodologias editoriais e gráficas, o facto de serem disponibilizadas informações de natureza comercial não contraria o rigor e independência da informação, até porque, como

referido, entre estas informações, os leitores/consumidores ficam a conhecer os vários fatores a ponderar para a avaliação de um PPR (comissões, taxas, etc.).

14. Questão paralela, mas diferente, é saber se as conclusões dos comparativos estão suficientemente identificadas como opinativas ou informativas. Questão que, pela natureza da publicação se poderia diluir. Contudo é a própria Deco Proteste que as identifica como suas “escolhas”, convidando aliás os leitores a comparações críticas, afastando assim a problemática daquela separação opinativa.

15. Nestes termos, embora a apresentação da informação seja invulgar – no quadro geral dos restantes órgãos de comunicação social – pode-se razoavelmente concluir que segue os anunciados propósitos, metodologia e linha editorial assumida pelas publicações em causa nos seus estatutos editoriais. Não deixamos, contudo, de notar que estes mesmos conteúdos publicados num outro órgão de comunicação social poderiam ser confundidos, pelo leitor médio, com publicidade ou, pelo menos, com opinião. Apenas aquele posicionamento editorial e estilo da Deco Proteste, aliado ao conhecimento público e notório das suas temáticas, minimiza este risco.

16. Concluindo pela classificação dos conteúdos em análise como informativos, não se deixa de considerar que seria preferível, numa análise mais genérica, que a Deco Proteste envidasse mais robustos esforços para, aos olhos do público, demarcar de forma ainda mais clara essa separação entre publicidade e informação (tal como entre informação e opinião). Falta que, não constituindo no caso concreto apresentado uma ilegalidade manifesta, pode prejudicar a credibilidade da informação por si veiculada.

17. Relativamente ao rigor da informação publicada, será de sublinhar, como já apontado, que as parcerias são identificadas no texto de forma clara e a apresentação das metodologias confere objetividade aos conteúdos divulgados.

18. Contudo, também se assume ser absolutamente relevante que os estudos comparativos realizados não incluam, a priori, e no caso das parcerias, a ponderação das vantagens oferecidas aos subscritores, partilhando das mesmas condições de oferta para efeitos comparativos que os restantes competidores para que se pudesse fazer uma análise mais profunda do rigor da informação veiculada.

19. Sabendo que, em termos transversais, os vários conteúdos em causa versam sobre a ideia de aconselhar uma mudança - "Razões de sobra, portanto, para querer conhecer melhor o seu PPR, compará-lo com os melhores e quem sabe transferi-lo para um mais vantajoso." - seria igualmente necessário o confronto com análises alternativas.

III. Deliberação

Tendo apreciado uma queixa apresentada por «Previsión Sanitaria Nacional PSN Mutua de Seguros y Reaseguros a Prima Fija - Sucursal em Portugal», a propósito de peças publicadas pela Deco ProTeste, quer online quer em diversas edições entre 24/10/2018 e 08/04/2019, considerando

A imperatividade do procedimento especial de «queixa» nos termos do disposto no artigo 55.º e seguintes dos Estatutos da ERC, como expressamente requerido pelo Queixoso;

A natureza, o estilo, a linha e o estatuto editorial das publicações em causa – de conhecimento público e notório, sendo ainda expresso no respetivo estatuto – que inclui análises técnicas, testes e comparativos entre produtos;

A natureza informativa dos conteúdos em causa, pese embora o estilo comparativo, habitual na publicação;

A impossibilidade de avaliação técnica de metodologias utilizadas no comparativo do produto em concreto, por falta de dados em oposição;

A proximidade entre informação e opinião dos conteúdos publicados, mas também a necessidade de conclusões técnicas dos comparativos objeto das publicações,

O Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social, ao abrigo do disposto no artigo 6.º, alínea b), do artigo 8.º, alínea j), e do artigo 24.º, n.º 3, alínea a), delibera determinar o arquivamento da queixa, alertando, contudo, a Deco Proteste para as vantagens de promover uma mais nítida separação entre géneros, de informação e opinião, e assim também afastando qualquer confusão com publicidade.

Lisboa, 19 de fevereiro de 2020

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas

Mário Mesquita

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

João Pedro Figueiredo