



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2021/241 (CONTJOR-NET)

**Participação contra o Jornal de Notícias a propósito da publicação
de comentários de leitores de cariz ofensivo**

Lisboa

1 de setembro de 2021

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2021/241 (CONTJOR-NET)

Assunto: Participação contra o Jornal de Notícias a propósito da publicação de comentários de leitores de cariz ofensivo

I. Participação

1. Deu entrada na ERC, no dia 8 de março, uma participação contra o Jornal de Notícias a propósito da publicação, na sua edição *online*, de comentários de leitores na secção de comentários da notícia «Família fazia buracos nas paredes para assaltar armazéns de eletrodomésticos», publicada no dia 6 de março de 2021.
2. Entende o participante que foram publicados «comentários de natureza discriminatória racial».

II. Posição do Denunciado

3. Esclarece o denunciado que «[o] JN implementou mecanismos no sentido de impedir, dificultar e/ou dissuadir acções como aquelas que a queixa identifica».
4. Sustenta que «[o] jornal exerce um efectivo controle de conteúdos, mas sempre procurando não comprometer a liberdade de expressão e, igualmente, as principais vantagens da utilização da internet, que são a extrema rapidez no acesso e na transmissão de conteúdos.»
5. Esclarece que «[o] Jornal informa os utilizadores da plataforma da necessidade de observância das normas legais vigentes sobre a matéria, mormente a proteção dos direitos

de personalidade. Cumprindo a função propedêutica e dissuasora que ao caso lhe compete.»

6. O denunciado afirma recorrer ao «bloqueamento automático de alguns conteúdos, cuja lista de palavras bloqueadas é demonstração evidente», bem como a «uma série de procedimentos tendentes a prevenir situações de eventual ofensa.»

7. Contudo, entende que «nesta matéria é sempre de lembrar que existe um potencial conflito entre a retirada de conteúdos por parte do jornal e a liberdade de expressão e informação proporcionada pela própria internet, que são valores não só a considerar, como, no caso português, em pé de total igualdade com os valores protegidos do bom nome, imagem, etc.»

8. Sustenta, por isso, que «[a] exposição na plataforma do jornal de um comentário porventura ofensivo de terceiros não pode envolver a retirada do conteúdo, sem mais, sob a consideração (p.ex.) de que é ofensivo, e justamente porque a sua retirada consubstancia um sacrifício de um valor jurídico (o direito à liberdade de expressão) que, do ponto de vista legal, até está em pé de igualdade com o valor (protecção ao bom nome) que determina a sua retirada.»

9. O denunciado afirma ter implementado as seguintes medidas no âmbito dos comentários de leitores na edição *on-line*: «Registo obrigatório dos utilizadores para poderem comentar»; «Obrigatoriedade de email válido no momento do registo»; «Impossibilidade de alguém se registar com o nome de utilizador de outro utilizador já registado.»

10. Esclarece que, para o efeito, obriga ao registo obrigatório no interface 'Facebook Connect' de forma a dissuadir a prática anónima do insulto.

11. O denunciado afirma que «[o] primeiro controlo é efectuado pelo próprio ‘Facebook’ que tem instalados diversos filtros informáticos para palavras consideradas manifestamente excessivas e não autorizadas nos comentários», destacando ainda que estes encontram-se «em permanente actualização, dado que os leitores procuram permanentemente ultrapassar tais filtros com recurso a formas de expressão que produzam o efeito desejado».
12. Refere ainda que o Jornal de Notícias «intervém igualmente, definindo “black lists” e removendo comentários quando se apercebe da inconveniência dos mesmos, nomeadamente aqueles que possuem carácter obsceno, maldoso, assediante, difamatório, prejudicial, ameaçador, calunioso, ofensivo, ilegal, racista, sexualmente tendencioso, publicitário e invasivo da privacidade de terceiros.»
13. O denunciado afirma ainda que para «além do controlo do próprio ‘Facebook’, e utilizando o Jornal o interface Facebook Connect, os administradores moderaram os comentários dos utilizadores.»
14. Esclarece que «o Facebook disponibiliza para poder o Jornal moderar/disciplinar/banir/esconder aos olhos de quem não seja amigo desse comentador, comentários mais “agressivos / impróprios”», sendo que os «administradores jornalistas e editores podem apagar comentários manualmente».
15. Sustenta que foi o «que aconteceu no caso com o apagamento dos comentários abusivamente publicados», na medida em que «[f]oram todos removidos e a notícia fechada aos mesmos».
16. Afirma que «[s]empre que situações como essas são detectadas o Jornal procede à eliminação do conteúdo e é banido o responsável pelo mesmo», gerindo-se pelos «‘Termos de Uso’ publicados no site para os comentários geridos manualmente».

17. Refere o denunciado que recorre ainda a uma forma de «controle comunitário», dando ao leitor a possibilidade de «“Denunciar” determinados comentários que considere ofensivos, excessivos ou violentos».
18. Entende que «[e]sta acção impede que muitos dos comentários cheguem ao “crivo” dos jornalistas do JN, passando apenas a actuar como limitadores de excessos de liberdade de expressão que alguns leitores possam cometer sobre outros leitores.»
19. Esclarece que «[q]uanto aos comentários que são denunciados, a informação é remetida diretamente ao Facebook, que analisa a denúncia, gere e trata» e que «[u]m comentário só é excluído se várias pessoas o denunciarem.»
20. Refere ainda que «o JN pode solicitar ao Facebook que bloqueie comentários que considere excessivos», dependendo «do grau e tipo do comentário em questão».
21. Esclarece que se o comentário «for manifestamente violento, xenófobo, homófobo ou atingir valores que a ética e a moral devem censurar, o Jornal solicita ao ‘Facebook’ que bloqueie o comentário em questão».
22. Deste modo, afirma que, «[p]or qualquer razão, os comentários em causa terão escapado a este apertado controlo e vigilância, algo de momentâneo, e temporário, porque, logo que detectados, foram removidos».
23. Sustenta que «procura sempre aplicar mecanismos de moderação para diminuir eventuais excessos cometidos, mas sempre também com a condicionante do respeito rigoroso pelo direito à liberdade de expressão de todos os seus leitores».
24. Argumenta o denunciado que «[n]um jornal, a Direcção do Jornal tem o direito, e o dever, de actuar sobre conteúdos do que ali se publica, cuja responsabilidade de publicação

é sua, porque (justamente) a determina», mas «[n]um site, não existe essa actuação sobre conteúdos, não existe essa ordem e publicação, e não existe um dever geral de vigilância legal».

25. Contudo, reconhece que «há leitores que ultrapassam determinados limites, no que decorre do confronto entre liberdade de expressão versus direitos de personalidade, e daí vigorarem os sistemas anteriormente descritos, todos operativos».

26. Pelo exposto, entende que o presente procedimento deve ser arquivado.

III. Análise e fundamentação

27. O artigo 20.º, n.º 1, alínea a), da Lei de Imprensa determina que «ao director compete: orientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação».

28. Os comentários *online* fazem parte integrante do jornal *online*, pelo que se entende que a sua publicação não deve ser feita de forma acrítica, cabendo ao diretor a decisão de publicar ou não determinado comentário. Esta decisão é um ato de natureza editorial, uma vez que pressupõe a análise e seleção dos comentários que vão ser publicados.

29. Destaque-se que, apesar da importância que assume entre nós a liberdade de expressão, este direito não pode ser visto como absoluto e ilimitado. Ora, no confronto com outros direitos constitucionalmente consagrados, deverá procurar-se harmonizar os dois direitos para que nenhum precise ceder perante o outro. Só quando esta conciliação for de todo impossível é que deverá determinar-se qual deles irá prevalecer.

30. A Constituição da República Portuguesa prevê, no seu artigo 37.º, que a liberdade de expressão deverá ser realizada “sem impedimentos nem discriminações”. Todavia, conforme salientam J. J. Gomes Canotilho e Vital Moreira, o alcance deste enunciado não é evidente,

pois “[s]em impedimentos não pode querer dizer sem limites, visto que, se o seu exercício pode dar lugar a infracções (cfr. n.º 3), é porque há limites ao direito. Sem discriminações não pode eliminar o alcance das exceções expressamente previstas na Constituição”¹.

31. No conjunto de direitos, liberdades e garantias fundamentais, consagrados na Constituição, está incluído o direito à liberdade de expressão e, como todos os direitos fundamentais, não é absoluto, podendo ter o seu âmbito de proteção modificado dependendo do caso concreto, através da ponderação dos bens jurídicos em questão.

32. Importa destacar que as funções desempenhadas pela ERC se enquadram sobretudo no exercício da liberdade de informação, e não tanto no contexto da liberdade de expressão.

33. Não obstante, entende-se que a opinião, apesar de protegida pela liberdade de expressão, não desresponsabiliza incondicionalmente os seus autores nem, em determinadas situações, o próprio órgão de comunicação social.

34. De facto, tem sido entendimento do Conselho Regulador que o órgão de comunicação social é responsável pelas intervenções de opinião quando estas se revistam de manifesta gravidade, tais como por exemplo, em situações de discurso ofensivo e insultuoso, de ódio ou de incitamento ao ódio ou à violência.

35. Deste modo, entende-se que, sendo o diretor do jornal responsável pela divulgação dos comentários, quando decide publicá-los, deve atender às especiais responsabilidades que impendem sobre um órgão de comunicação social, abstendo-se de publicar comentários insultuosos e ofensivos.

¹ J. J. GOMES CANOTILHO, e VITAL MOREIRA. Constituição da República Portuguesa – Anotada, Volume I, 4ª Edição, Coimbra Editora, 2007, p. 573.

36. O denunciado, aliás, reconhece praticar uma acto de natureza editorial, na medida em que um afirma exercer um «efectivo controle de conteúdos», socorrendo-se de várias medidas de moderação e controle dos comentários publicados.

37. Contudo, foi possível verificar que foram publicados vários comentários com linguagem insultuosa e ofensiva, de incentivo ao ódio e à violência, e de natureza xenófoba (Vide Relatório de Visionamento).

38. Entende-se que os comentários descritos no Relatório de Visionamento, em anexo, não devem ser considerados admissíveis ao abrigo da liberdade de expressão, tendo sido ultrapassados os limites impostos aos órgãos de comunicação social no que respeita aos conteúdos que publicam.

IV. Deliberação

Apreciada uma participação contra o Jornal de Notícias a propósito da publicação, na sua edição online, de comentários de leitores na secção de comentários da notícia «Família fazia buracos nas paredes para assaltar armazéns de eletrodomésticos», o Conselho Regulador, no exercício das suas 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 Estatutos anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, delibera instar o Jornal de Notícias à adoção imediata de meios de validação e moderação da secção 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 à violência, e de cariz discriminatório.

Lisboa, 1 de setembro de 2021

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

João Pedro Figueiredo

**Relatório de visionamento e análise de conteúdo referente ao processo
500.10.01/2021/87**

1. No dia 6 de março de 2021, o JN publicou uma peça informativa intitulada «Família fazia buracos nas paredes para assaltar armazéns de eletrodomésticos».

2. De entre os vários comentários publicados na secção de comentários de leitores da referida peça informativa destacam-se os seguintes:

a) «Jorge Luis

Ciganada sempre no seu melhor. Pena é o estado incentivar estes parasitas

Enquanto ninguem mostrar que essa gentalha é só mrda e que nao estao a fazer nada na sociedade o pais também nao anda para a frente» (sic)

b) «Manuel Marquesgomes

cheira me a ciganada» (sic)

c) «Paco Bandeira

Para mim tu cheiras a pedófilo» (sic)

d) «Jorge Luis

Paco Bandeira Cala te RSI

vai é produzir filhos que é para isso que o estado te paga o RSI» (sic)

e) «Guilherme Geronimo

Amim cheira-me a carne de boi... há já vi k és tu.... kkkkkkkkkkkkkkkk racista não somos todos como tu...» (sic)

Departamento de Análise de *Media*