



ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

# **Deliberação**

**ERC/2016/269 (CONTJOR-TV)**

**Queixa da NOS Comunicações, SA, contra a RTP1 pela emissão da  
reportagem «Caça à Dívida» no programa "Sexta às 9" (edição) de 29  
de janeiro de 2016**

**Lisboa  
14 de dezembro de 2016**

## **Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social**

### **Deliberação ERC/2016/269 (CONTJOR-TV)**

**Assunto:** Queixa da NOS Comunicações, SA, contra a RTP1 pela emissão da reportagem «Caça à Dívida» no programa "Sexta às 9" (edição) de 29 de janeiro de 2016

#### **I. Enquadramento. Termos da queixa apresentada pela NOS**

1. Em 10 de Fevereiro de 2016, deu entrada nos serviços da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) uma queixa subscrita pela NOS Comunicações, S.A. (doravante, NOS, ou Queixosa), contra a Rádio e Televisão de Portugal, S.A. (doravante, RTP, ou Denunciada), a propósito de uma reportagem intitulada "Caça à dívida", apresentada pela jornalista Sandra Felgueiras e transmitida em 29 de Janeiro do ano em curso no âmbito do programa "Sexta às 9", pelo serviço de programas *RTP1*, e seguida de um debate no programa "Sexta às 10", emitido nessa mesma data no serviço de programas *RTP3*.
2. A Queixosa afirma não aceitar nem se conformar com o teor da dita reportagem, em especial sobre as acusações feitas à sua imagem e reputação».
3. Esclarece ter sido contactada «no momento da elaboração da reportagem, tendo prestado todos os esclarecimentos que lhe foram solicitados e, inclusivamente, indicado uma advogada junto de quem a equipa do programa pôde recolher imagens e declarações para a preparação do programa».
4. Entende que «os programas em causa, no que a si respeitam, violaram de forma manifesta os deveres de rigor, isenção e transparência, assim como o dever de abstenção de formulação de acusações sem provas, a que os jornalistas, os operadores de televisão e, de modo muito particular, a concessionária do serviço público estão obrigadas (...)».
5. Segundo a Queixosa, «a reportagem centrou o seu foco exclusivamente, ou quase, na NOS e, de modo impreciso e manifestamente demagógico, imputou-lhe de forma indireta ou sugestiva a prática de factos ilegais e de factos inverídicos, manipulando a

informação com evidentes propósitos sensacionalistas e, além do mais coartando o [seu] direito (...) ao exercício completo e cabal do contraditório».

6. A NOS enuncia «apenas alguns exemplos» que pretendem dar corpo às afirmações que sustenta. Começa pelo que entende ser a imputação à NOS de práticas ilegais, entre elas, a de «recorrer à ameaça e à coação». Considera que «a frase de abertura do programa é, só por si, elucidativa do tom utilizado em toda a reportagem», segundo a qual uma lei entretanto aprovada para facilitar a cobrança de pequenas dívidas «tem sido usada por grandes credores para fazer ameaças, coações e penhoras num esquema que, sob a capa da legalidade tem criado inúmeras ilegalidades». Sendo logo de seguida feita «alusão direta à NOS, designadamente com referência à “ameaça de penhora e remoção de bens para dívidas <200€”». Afirmações que «são obviamente falsas».
7. A Queixosa acrescenta que «quando, como, em que termos e contra quem é que a NOS usou de ameaças ou coação para cobrar dívidas são perguntas que a reportagem apesar de todo o sensacionalismo e demagogia usados, efetivamente nunca especifica ou concretiza» e, apesar de não terem «nenhuma base ou fundamento, são puramente gratuitas, mas nem por isso são menos lesivas da imagem e da reputação da NOS».
8. A empresa garante que «faz questão de se reger pela observância estrita e cuidada da lei e pelo respeito dos mais elevados padrões éticos». Salaria ainda que, dada a sua importância e dimensão, interage com as mais diversas entidades e autoridades nacionais e internacionais, inclusive regulatórias, com tutela sobre as suas atividades, às quais «assiste a prerrogativa de instaurar procedimentos contraordenacionais na eventualidade de práticas ilícitas, o que não acontece em relação a qualquer dos temas tratados na reportagem».
9. Refere a Queixosa que «a reportagem denuncia várias vezes que a NOS procede à penhora de dívida prescrita e isso é ilegal», mas assegura que «promove a sua execução, naturalmente após obter necessário título executivo, se e quando os devedores não invocaram a sua prescrição».
10. Segundo a NOS, a reportagem lança a suspeita de que a empresa «penhora o património de pessoas com quem não celebrou contrato», mas contrapõe que «importaria que a reportagem esclarecesse que os casos em questão são situações de usurpação de identidade [isto é, casos em que alguém se faz passar por outrem, celebrando contrato

com a NOS não em seu nome, mas desse terceiro]». Reforça que a reportagem não relata que a empresa tem procedimentos próprios para tais casos e que «dá o benefício da dúvida aos devedores, mesmo em casos em que a usurpação não é inequívoca».

- 11.** Além da imputação das práticas ilegais referidas acima, a NOS vem exemplificar também o que entende consistir em «falta de rigor e isenção jornalísticas». Neste âmbito, começa por desmentir que tenha tentado executar 90 mil pessoas em 2015, referindo que foram 30 mil, tendo celebrado acordos em dois terços destas.
- 12.** Refuta que um único agente de execução tenha cobrado 77 milhões de euros ao longo dos últimos anos, referindo que em oito anos cobrou menos de um quinto desse valor.
- 13.** A Queixosa recusa o que diz terem sido «várias insinuações de que interferiu no procedimento legislativo que culminou no Procedimento Extrajudicial Pré-Executivo (PEPEX), procurando relacionar essa interferência com a suposta utilização abusiva desse procedimento, designadamente pelo recurso a métodos e cobrança ilegais».
- 14.** Argumenta que a sua participação no processo legislativo teve lugar «não individualmente, mas enquanto membro da APRITEL», no âmbito da «participação e consulta das associações representativas dos sectores implicados no ato legislativo em discussão (...) que nada teve de ilícito, irregular ou anormal».
- 15.** A Queixosa considera «mais grave ainda» a associação feita entre a participação neste processo legislativo e a putativa utilização abusiva deste procedimento», criando nos telespectadores a convicção de que houve uma atuação pensada da NOS, «num esquema, como refere a reportagem» para benefício próprio.
- 16.** Entende que a reportagem padece de falta de rigor jornalístico, manipulação e sensacionalismo, designadamente quando afirma que o PEPEX permite penhorar bens sem a autorização do juiz. A Queixosa insiste que tal juízo «não poderia ser mais erróneo e inexato».
- 17.** Por fim, sobre o direito ao contraditório, a NOS vem testemunhar que a reportagem não utilizou uma parte muito significativa dos esclarecimentos prestados pela NOS, «tendo sistematicamente procedido a cortes e a omissões no testemunho prestado pela advogada da NOS».
- 18.** A empresa refere em abono da sua tese que informou a jornalista de que tem vindo a reativar clientes e a celebrar acordos de pagamento, «facto que é dificilmente compaginável com uma atitude de agressividade, ameaça ou coação». Acrescenta que,

sobre queixas específicas de clientes, não lhe foi dada oportunidade de apresentar a sua versão, saindo a sua imagem prejudicada.

19. Dá nota dessa intenção de prejudicar a imagem da NOS, considerando que «o direito ao contraditório deve ser exercido de modo igual, sendo até mais decisivo quando estejam em causa ataques diretos a um comportamento».
20. A empresa conclui por fim que «ao realizar sem qualquer fundamento acusações e insinuações graves contra a NOS, ao relatar factos inverídicos supostamente com ela relacionados, ao manipular a informação e ao tratar o direito de resposta da NOS de modo diferente consoante os temas abordados, a senhora jornalista Sandra Felgueiras, além de violar o direito da NOS ao contraditório, lesou seriamente a imagem e o bom-nome desta, atuando assim em pleno desrespeito pelos seus deveres deontológicos, a saber, rigor, objetividade e independência e ainda o dever de se abster de formular acusações sem provas, que devem pautar o exercício da sua profissão».

## II. Posição da RTP

21. Notificados o presidente do conselho de administração e a direção de informação da RTP acerca do teor da queixa, entendeu a Denunciada exercer o seu direito ao contraditório, através de ofício que deu entrada na ERC a 28 de março de 2016.
22. A Denunciada começa por observar que «a NOS imputa à RTP, no que se refere aos programas em causa, a violação de deveres de rigor, isenção e transparência, assim como o dever de abstenção de formulação de acusações sem provas, a que os jornalistas, os operadores de televisão e, de modo muito particular a concessionária de serviço público estão obrigados», invocando como «normas violadas, o artigo 14.º, n.º 1, alínea a) e n.º 2, alínea c), do Estatuto do Jornalista e os artigos 34.º, n.º 2, alínea b) e 51.º, n.º 2, alínea c), da Lei da Televisão».
23. Vem a RTP assegurar que, «quanto aos conteúdos informativos que emite, está plenamente consciente dos deveres a que está obrigada, bem como das obrigações de serviço público que lhe estão cometidas», reforçando que «quanto aos programas em análise, a DI TV [direção de informação de televisão] cumpriu escrupulosamente todas as normas citadas».

- 24.** Segundo o entendimento da Denunciada, «o quadro legal aplicável está para além das normas citadas», acrescentando que, «no que se refere ao Estatuto do Jornalista, a DI TV tem igualmente presente o disposto nas alíneas e) e f) do n.º 1 do mesmo artigo 14.º»: procurar a diversificação das suas fontes, ouvir as partes com interesses atendíveis e identificar, como regra, as suas fontes de informação e atribuir as opiniões recolhidas aos seus autores. No plano deontológico, afirma que «a DI TV e todos os jornalistas que integram a sua redação, respeitam o Código Deontológico, sendo particularmente relevante o disposto nos n.ºs 1 a 4».
- 25.** No que respeita à Lei da Televisão, a RTP chama à colação o artigo 26.º, na medida em que estabelece que a liberdade de expressão do pensamento pelos serviços de programas de televisão e dos serviços audiovisuais a pedido integra o direito fundamental dos cidadãos a uma informação livre e pluralista e ainda, no n.º 2, a liberdade de programação, exercida dentro dos limites que a Lei da Televisão impõe.
- 26.** Também se socorre a Denunciada do artigo 50.º da dita lei que se dirige em específico ao serviço público de televisão, garantindo-lhe independência perante os poderes, bem como o dever de assegurar a possibilidade a expressão e confronto de diversas correntes de opinião, garantindo a observância dos princípios da universalidade e da coesão nacional, da qualidade e da indivisibilidade da programação, do pluralismo e do rigor, isenção e independência da informação, bem como o princípio da inovação.
- 27.** Sobre as imputações efetuadas pela NOS, a RTP vem assegurar que os conteúdos em causa resultam de «uma investigação rigorosa e exaustiva que demorou dois meses e que permitiu ao jornalista ter um conhecimento profundo quanto aos meandros da Ação Executiva».
- 28.** Assegura que o destaque dado à Queixosa funda-se no facto de a NOS, «de acordo com dados oficiais incontestáveis, [ser] a empresa que mais aderiu ao PEPEX desde que ele foi criado, como procedimento extrajudicial para recuperar dívidas» e também na circunstância de «ser a empresa com mais queixas no Portal da Queixa, ao nível de dívidas que deram origem a penhoras pelo procedimento da injunção».
- 29.** Segundo a perspetiva da RTP, «o direito a contraditório foi exercido de forma cabal, circunstância que se pode facilmente verificar através do visionamento da peça: a cada acusação foi dada oportunidade à mandatária da NOS a possibilidade de contestar e/ou

contraditar». Informa ainda que o assessor da Queixosa foi convidado a estar presente no debate “Sexta às 10”, «convite que foi prontamente declinado».

30. A RTP refuta, com recurso a um exemplo concreto tratado na reportagem, as alegações da NOS sobre a cobrança de dívidas prescritas, reforçando que, além de explicar que é ao devedor que cabe contestar a prescrição, a RTP «cuida ainda de permitir o necessário contraditório».
31. A Denunciada salienta que «os programas em causa foram elaborados com respeito pelos critérios de rigor jornalístico pelos quais nos regemos, pelo que gostaríamos de deixar claro que nada nos moveu para além da preocupação de informar com rigor e o máximo de objetividade os factos em análise» e reitera que «o tema foi tratado respeitando todos os princípios éticos e deontológicos que regem o jornalismo e que pautam a nossa atuação».
32. Reafirma que «de acordo com os critérios editoriais presentes na atividade da RTP, foi efetuada a abordagem informativa que se entendeu adequada, tendo sido divulgados os elementos essenciais para uma informação rigorosa, contextualizada, e apropriada ao cabal esclarecimento do público que, aliás, manifestou pelas mais diferentes formas, o interesse no programa e no tema em causa».

### III. Outras diligências

33. De acordo com o disposto no artigo 57.º desta entidade reguladora, foi marcada para 19 de abril de 2016 audiência de conciliação entre as partes com vista à eventual obtenção de um acordo que colocasse fim ao presente procedimento. Contudo, tal diligência não veio a realizar-se, face à indisponibilidade evidenciada pela RTP para tanto, prosseguindo assim o presente procedimento os seus trâmites, até pronúncia final desta entidade.

### IV. Descrição

34. Na base da presente queixa está, como se deixou já referido, uma reportagem intitulada «Caça à Dívida», emitida pela RTP1 no programa “Sexta às 9”, na sua edição de 29 de janeiro de 2016, e cujo conteúdo foi logo após debatido no “Sexta às 10”, na RTP3.

- 35.** A edição do "Sexta às 9" principiou logo de seguida ao final do "Telejornal", e foi lançada pela jornalista do programa da seguinte forma: «Esta noite, revelamos que há milhares de portugueses a serem penhorados por dívidas inferiores a 200€. A NOS é campeã nestas cobranças. Só no último ano a empresa fez caça à dívida a, pelo menos, 90 mil pessoas. Descobrimos famílias ameaçadas por agentes de execução que trabalham em exclusivo para a operadora. Ou pagam dívidas contraídas há anos, ou ficam sem carro, rendimentos ou casa». Enquanto a reportagem era lançada desta forma, foram-se sucedendo os seguintes *tickers*: «NOS lidera caça à dívida», «Penhorados por 200€», «Ameaçados por agentes "exclusivos"».
- 36.** O programa segue depois com a pivô do programa dando nota de que «uma lei aprovada pelo anterior governo PSD/CDS para aligeirar a justiça para garantir o pagamento de pequenas dívidas tem sido usada por grandes credores para fazer ameaças, coações e penhoras, num esquema que, sob a capa de legalidade, tem criado inúmeras ilegalidades. Falo-lhe do PEPEX – Procedimento Extrajudicial Pré-Executivo - um nome pomposo para dizer que, desde 2014, já é possível penhorar bens sem a autorização de um juiz. O agente de execução do processo pode ter acesso a todos os dados pessoais do devedor, inclusivamente contas bancárias, valor do salário, pensão e listagem de todos os seus bens pessoais, e entregá-los num prazo de cinco dias ao credor. Ao abrigo destes atos legais, milhares de pessoas estão agora a ser chamadas a pagar dívidas de há seis e sete anos. Muitas desconhecem-nas e nem sequer foram realmente notificadas, mas, mesmo assim, recebem uma ameaça clara: ou pagam, ou ficam sem parte do rendimento ou até sem carro. Isto por dívidas às vezes inferiores a 200€. A operadora de telecomunicações NOS é a campeã desta caça à dívida. No último ano tentou executar pelo menos 90 mil pessoas, algumas, vejam, nem sequer tinham contrato com a empresa».
- 37.** A reportagem centra-se de seguida em testemunhos de clientes que referem brevemente os seus casos, reportando-se a notificações de dívida com referências a penhoras de bens e de rendimentos.
- 38.** Assim, é apresentado o caso de um cidadão a quem foi exigido o pagamento de uma dívida correspondente a uma morada que ele desconhecia. Tendo aceitado acompanhar a RTP até ao local em causa, o morador da respetiva habitação refere-lhe viver ali desde

2004 e nunca ter sido cliente da NOS. Com a carta da operadora na mão, datada de 2011, conclui que esse morador já ali vivia à data a que se reportam as ditas dívidas.

39. Em voz off, explica-se que este alegado devedor tivera conhecimento da suposta dívida através de uma carta enviada por um solicitador, reclamando mais de 660€ em débito.
40. O cidadão testemunha depois que fora obrigado a contratar um advogado para tratar do caso e que só com a intervenção deste conseguiu saber que a sua dívida correspondia àquela morada, dele desconhecida. Diz-se que o caso permanece sem resolução.
41. Intervém outra fonte de seguida, um advogado do Porto que conta exemplos de casos de cobranças de dívidas com que lida no exercício da sua profissão, referindo um caso semelhante ao anterior, em que uma senhora de Viana do Castelo que nunca tivera qualquer relação com a NOS fora notificada de uma dívida de mais de três mil euros relativa a uma morada em Lisboa.
42. A voz off informa que casos semelhantes «são uns atrás dos outros» e que, só no escritório do causídico referido, «estão mais de 40 processos referentes a contestações de clientes às dívidas reclamadas pela NOS», sendo que «alguns casos relacionam-se com o comportamento dos comerciais da empresa».
43. O advogado refere que «o fecho de contratos traz prémio comercial e, por conseguinte, compensação financeira e acaba por criar nos comerciais, genericamente falando, obviamente, alguma sede de fechar contratos e, portanto, essa sede é hoje bastante perigosa, porque tem violado tudo e mais alguma coisa. Há comerciais que estão simplesmente a inventar contratos: servem-se de um simples cartão de cidadão para outorgar um contrato».
44. Afirma-se então na reportagem que «a NOS admite que o problema existe, mas que pouco consegue fazer». Solicitada a pronunciar-se sobre o assunto, a advogada da empresa sustenta que «as situações de usurpação de identidade não são, de todo, imputáveis à NOS. Nem a NOS tem capacidade para prevenir todas estas situações».
45. Na reportagem é então assinalado que ao longo da última década se assistiu à multiplicação dos serviços de telecomunicações, ao crescimento da televisão paga e à expansão da internet, criando-se com isso «um negócio de milhares de milhões de euros» e, com ele, e também, a emergência de problemas de toda a ordem, sendo que «as estratégias comerciais agressivas, a fidelização, as alíneas contratuais escritas com letra pequena, a constante substituição de serviços por outros» são «razões que

também ajudam a explicar a acumulação de dívidas de milhares de clientes para com as operadoras».

46. O advogado declara que as situações a que se referira «acabam por ser transversais a todas as empresas de telecomunicações. A NOS tem andado, perdoe-me a expressão, a liderar o campeonato».
47. Na reportagem é dito que «o “Sexta às 9” pesquisou uma a uma as comarcas de 1.<sup>a</sup> instância de todo o país. Os números do último mês e meio não deixam dúvidas: a NOS é de longe a operadora de telecomunicações que mais está a usar o sistema para recuperar dívidas», período em que terá desencadeado 4218 processos de execução, que significam «a possibilidade de levantar processos de penhoras por dívidas pequenas», muitas inferiores a 200€, «que se transformam em penhoras muito maiores». É referido que «a NOS meteu quase mais cinco vezes mais ações de penhora do que a MEO», sendo que as desta operadora reportavam-se em geral a dívidas superiores a 500 euros.
48. É dito também que muitas das dívidas que seguem agora para execução correspondem aos anos de 2008, 2009 e 2010, sendo apresentado o caso particular de um casal, cuja mulher relata ter sido notificada de uma dívida datada de 2009, no montante aproximado de 180€, relativamente à qual o contencioso da NOS não terá querido chegar a acordo, preferindo penhorar o carro do marido desempregado.
49. A voz *off* prossegue, afirmando a multiplicação de casos semelhantes desde que o PEPEX entrou em vigor no final de 2014, tornando mais baratos os processos para cobrança de dívidas de montantes pequenos. Explica-se que «o PEPEX é um dos resultados da *Troika*», que exigiu de Portugal a redução drástica dos milhares de processos por dívidas pendentes e «o procedimento veio basicamente facilitar a vida aos credores».
50. A advogada da NOS confirma que o credor passa a ter acesso atualizado a um conjunto de dados relevantes para a eventual execução ou «mais importante ainda – porque o nosso desejo é que a fase da execução nunca chegue a acontecer – [o sistema] fornece elementos necessários e atualizados que permitem um novo contacto com o devedor».
51. Explica-se na reportagem que «por 75€, um grande credor como a NOS tem agora acesso a dados pessoais como o salário ou a pensão de reforma do devedor, os imóveis e os carros, a existência de contas bancárias e também a morada atualizada». São

dados recolhidos por agentes de execução e entregues ao credor «no prazo de cinco dias». O credor tem depois um mês para decidir se avança ou não com a penhora.

- 52.** A advogada da NOS garante que a empresa «utiliza estes dados para os fins para que o PEPEX foi criado. Sempre». Questionada sobre se não haveria invasão da privacidade, a mesma advogada reforça que «há uma identidade absoluta entre os objetivos da NOS no acesso a este procedimento e os objetivos do legislador quando o criou. E a utilização desta informação também tem para a NOS estes limites».
- 53.** É intercalada na peça uma tomada de declarações à Bastonária da Ordem dos Advogados, em que esta explica que o PEPEX «permite que um credor saiba quais são todos os bens penhoráveis de um devedor sem que esse processo passe pelo tribunal, sem que haja qualquer avaliação prévia da validade do título executivo por um juiz».
- 54.** O mesmo advogado antes auscultado na reportagem (supra, 41 ss.) vem afirmar que «as pessoas não sabem o que é um título executivo, por norma, não sabem o que é um requerimento de injunção, por norma, mas sabem o que é uma penhora, sabem o que é removerem-lhe os bens de casa».
- 55.** Questiona-se através da voz off que método estará a utilizar o contencioso da NOS para obter acordos de pagamento sem ter de pagar os custos de um processo executivo. Uma fonte não identificada refere que «ameaçam com a penhora dos bens apurados, ou penhora dos bens móveis».
- 56.** De novo são reproduzidas declarações da bastonária dos advogados, a qual refere que «o credor tem direito a ser ressarcido, tem direito a ser pago pelo devedor, mas dentro de parâmetros de razoabilidade que não atentem contra a dignidade da pessoa que é devedora, e hoje isso não acontece. Temos práticas absolutamente imorais, abusivas».
- 57.** Ao “Sexta à 9” a NOS garante que está apenas a usar os dispositivos que o sistema legal permite, e que a ideia é conseguir o acordo com o devedor sem precisar de se avançar para a penhora. «Para a NOS, o bom desfecho destes processos é sempre aquele que permite cobrar as dívidas, mas manter uma relação comercial com os seus clientes».
- 58.** Uma outra advogada auscultada na reportagem - Catarina Assunção Rodrigues - refere não compreender como é possível que sejam enviadas cartas tendo por assunto “penhora com remoção de bens”, que causam desassossego nas pessoas e denotam ausência de qualquer réstia de humanidade.

- 59.** A entrevistada a quem penhoraram o automóvel do marido por uma dívida de 180 euros [supra, n.º 48] reconhece que, «se devemos, temos que pagar e eu não fujo às responsabilidades, mas o meu marido enviou *e-mail* ontem a pedir o NIB para pagarmos a dívida, que são os 151 euros, mais os juros, que são uns 84 euros, mas não houve resposta. E eu também não entendo. O que é que eles querem? Que paguemos o que eles querem?». Informa que o valor vai em cerca de 600€. Afirma ainda desconhecer que tivesse há anos pendente contra si uma injunção.
- 60.** Diz-se então na reportagem que, quando começaram a acumular dívidas, as empresas de telecomunicações precaveram-se e empresas como a ZON e a Optimus juntaram todos os créditos em requerimentos de injunção, «dando ao Estado uma indicação que nem sequer constava em todos os contratos».
- 61.** A advogada Catarina Assunção Rodrigues [supra, n.º 58] explica que, por via do recurso ao expediente do chamado domicílio convencionado, utilizado nos contratos das operadoras de telecomunicações, o que acontece na prática é que em processos de injunção o devedor não é citado pessoalmente. Deste modo, pode haver notificações que nunca chegaram a ser recebidas pelos devedores que, mesmo assim, são dados como notificados.
- 62.** Explica-se então na reportagem que o que é problemático nesta situação é o facto de os devedores disporem de 10 dias para contestar a dívida. Se não chegam a ter conhecimento das notificações, não podem contestar e, assim, «a dívida fica automaticamente assumida e pode ser automaticamente executada».
- 63.** Na reportagem, é contado na primeira pessoa o caso de um cliente que conseguiu contestar a dívida invocada por uma operadora, «graças à ajuda de uns vizinhos» que recebiam a correspondência da sua empresa que continuava a ser enviada para as instalações que entretanto deixara.
- 64.** Conta essa mesma pessoa ter solicitado a rescisão do contrato na altura em que fez a mudança de instalações, tendo no entanto continuado a receber faturas durante meses. Após alertar a operadora telefonicamente, as faturas deixaram de lhe ser enviadas durante uns tempos, mas voltaram a aparecer em 2015, «passado mais de um ano (...) e com um valor acumulado que já ia em mais de 300€».
- 65.** Afirma o entrevistado ter-se sentido muito pressionado para pagar o valor, mas que entretanto conseguiu provar que o montante que lhe estavam a pedir era indevido.

Meses depois, a operadora comunicou a desistência do processo de injunção, «mas para isso foi fundamental que tivesse detetado a carta a tempo».

66. Na reportagem é depois explicado de forma muito esquemática que um processo de injunção «transforma faturas que prescrevem seis meses depois da prestação do serviço num título, com um valor quase de sentença que inclui a dívida, mais os juros, mais despesas administrativas de todo o tipo. Uma injunção pode ser executada ao longo de duas décadas. Na verdade, foi assim que as injunções de pequenos montantes se acumularam nas gavetas dos grandes credores: simplesmente, não valia a pena avançar para os tribunais. Era demasiado caro. Mas, mal o PEPEX surgiu, munida dos milhares de títulos que já tinha em carteira, a NOS passou à ação».
67. A advogada da empresa reconhece que «há uma certa concentração em 2015 das cobranças, mas fruto desta necessidade de organização interna e de uniformização de procedimentos [devido à fusão ZON-Optimus que originou a NOS]» e também devido ao tempo de «implementação do novo sistema informático para iniciar então a implementação do PEPEX».
68. Também consultado pela reportagem do “sexta às 9”, o Bastonário da Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução veio esclarecer que «o Tribunal Constitucional já tem jurisprudência nessa matéria, que neste momento é do uso geral, no sentido de que, sempre que alguém alegar que não foi bem citado numa injunção, pode contestá-la dizendo “eu desconhecia a existência desta citação”».
69. Esta mesma fonte considera que o PEPEX «garante mais a defesa dos interesses do devedor e permite que, no caso de ele querer resolver o assunto – e vamos ser claros, 95% das situações são dívidas que existem mesmo – na grande maioria dos casos o devedor quer resolver o problema».
70. Já a Bastonária da Ordem dos Advogados considera que «mesmo dívidas que manifestamente deviam ser consideradas incobráveis, continuam a ser tramitadas, o cidadão não é alertado para essa circunstância e, muitas vezes, procede a um pagamento ao qual já não está juridicamente obrigado».
71. Segundo a advogada da NOS, «é muito difícil chegar ao fim último desta cadeia complexa de procedimentos com uma penhora de uma família ou de uma determinada pessoa singular, sem que esta tenha tido a oportunidade de se defender pelos meios próprios».

- 72.** A voz *off* refere que «ao “Sexta às 9”, a advogada da operadora admite que «o contencioso utiliza agora todas as possibilidades que o sistema permite».
- 73.** Diz a advogada que «a NOS olha para o PEPEX como uma grande oportunidade para solução da litigância e, de resto, é confessamente esse o objetivo da lei e da sua implementação».
- 74.** A reportagem prossegue com a advogada Catarina Assunção Rodrigues sublinhando estarem muitas vezes em causa dívidas de 500 euros, mas que essas são «dívidas de pessoas que ganham isso por mês, ou que não ganham nada».
- 75.** Em estúdio, a pivô conclui:  
«De um lado, milhares de pequenos devedores, do outro, uma verdadeira máquina de justiça privada, que funciona a todo o gás, com critérios de legalidade muito pouco claros. O “Sexta às 9” investigou a existência de agentes de execução que trabalham em exclusivo para a NOS. São três. Aquela que recebe mais processos tem gabinete no mesmo edifício onde funciona o departamento de contencioso desta operadora de telecomunicações. Só no ano passado, esta agente de execução recebeu 20 mil processos e cobrou nada mais, nada menos que 77 milhões de euros de forma coerciva. O Bastonário da Ordem dos Agentes de Execução reconhece que está criado um grave problema de independência, até porque, como já vimos, muitas destas dívidas até já estão prescritas e cobrá-las é manifestamente ilegal».
- 76.** A emissão passa de novo para a reportagem, onde uma fonte não identificada afirma:  
«tem que ser certo, tem que ser líquido e tem que ser exigível. São as três coisas a que um título [executivo] tem obrigatoriamente que obedecer».
- 77.** A voz *off* refere que «quando um agente de execução entra em ação para fazer uma penhora ou remover um bem, não pode haver dúvidas: a dívida tem mesmo de existir. Se o montante for inferior a 10 mil euros, é ao agente de execução que cabe verificar o processo.
- 78.** A mesma fonte não identificada diz ser deontologicamente exigível aos agentes de execução que examinem o processo de injunção e em caso de dúvidas enviar para o juiz para que este decida se aquele título é ou não é título e se é ou não é executável».
- 79.** Contudo, a investigação do “Sexta às 9” chega a conclusão diversa, concluído o primeiro ano de aplicação do PEPEX: «casos como o de Fernando, de contratos fictícios baseados em roubo de identidade [supra, n.ºs 38 ss.], como o de Miguel, de dívidas exigidas sem

legitimidade [supra, n.ºs 63 ss.], ou como o de Leila, de injunção em que o sistema assumiu ter notificado um devedor que nunca o soube, de facto [supra, n.ºs 48 e 59], casos destes, que originaram dívidas às operadoras, são às dezenas de milhar».

- 80.** A Bastonária da Ordem dos Advogados acrescenta que o que tem sido reportado é que «se utilizam títulos executivos, documentos particulares, muitas vezes as pessoas são condenadas a injunções, onde alegadamente é invocado que o domicílio foi convencionado, sem o ter sido e, portanto, o cidadão é condenado sem sequer saber que corre uma ação contra si».
- 81.** Diz o repórter que se trata de «casos que têm surgido em grande parte associados à NOS, especialmente depois do final de 2014. A estatística do primeiro ano do PEPEX demonstra que a empresa meteu nove em cada dez dos cerca de 85 mil procedimentos iniciados na plataforma [PEPEX]» e transformou um terço dos PEPEX em penhoras, «cerca de 30 mil ações que a NOS entregou a um grupo restrito de agentes de execução».
- 82.** A Bastonária da Ordem dos Advogados acusa que «há agentes de execução que estão verdadeiramente a soldo de determinadas empresas, sobretudo empresas ligadas às telecomunicações e aos seguros, e que não são realmente independentes, são verdadeiros funcionários, cobradores dessas mesmas empresas».
- 83.** Segundo a reportagem, «o “Sexta às 9” confirmou. Só no último mês e meio, das mais de 4200 ações de penhora intentadas pela NOS, metade foram atribuídas a uma só agente de execução. Armanda Magalhães está a tratar de processos em todo o país, incluindo os Açores e a Madeira. A agente, que nos disse não ter disponibilidade para falar, tem escritório montado no mesmo edifício onde funciona um departamento comercial da NOS e está porta com porta com o contencioso da empresa, o mesmo que trata dos PEPEX e depois lhos entrega sempre que os transforma em ações executivas».
- 84.** A advogada da empresa informa que a NOS trabalha «com as sociedades de agentes de execução que satisfazem em termos de prestação de serviços. A NOS tem um critério de exigência e de rigor elevadíssimo».
- 85.** No entanto, o repórter afirma que, «em caso de dívidas pequenas, o agente de execução substitui o sistema de justiça, ou seja, deveria ser totalmente independente».

86. Uma das fontes não identificadas afirma que «a ação executiva neste momento é liderada pelos grandes exequentes» e ter «a certeza absoluta de que todas as alterações legislativas tiveram a mão destes grandes exequentes».
87. O Bastonário da Ordem dos Agentes de Execução admite que «é perfeitamente incompreensível que um agente de execução receba mais de 5 mil processos por ano [...], alguma coisa vai correr mal».
88. Diz-se na reportagem que «em 2015, uma agente de execução a quem a NOS entrega grande parte do trabalho, recebeu cerca de 20 mil processos. Ao longo dos últimos anos, pelas mãos de Armanda Magalhães já passou a cobrança coerciva de mais de 77 milhões de euros em dívidas à operadora».
89. A advogada da NOS riposta que a manutenção dessa relação com agentes de execução é sinal de que os resultados são «muito positivos».
90. Sobre este aspeto, segundo o repórter, «há um antes e um depois da entrevista ao “Sexta às 9”», uma vez que a empresa falou à reportagem a 14 de janeiro, mas «passados cinco dias, os dados da nossa pesquisa revelam uma mudança radical nas nomeações de agentes de execução pela operadora». Antes da entrevista, a quase totalidade dos processos era entregue a três agentes, «situação que se alterou radicalmente [...], ou seja, a partir de 19 de janeiro, em todo o país, sem qualquer exceção, a NOS produziu, no sistema de justiça, uma espécie de apagão: os nomes das agentes anteriores praticamente desapareceram, dando lugar a nomes que só muito raramente surgiam nos registos».
91. Diz-se a este propósito que a advogada da NOS rejeita por escrito qualquer mudança repentina de estratégia e remete para as declarações que já tinha gravado em entrevista: «É um tema de seleção pela qualidade, pelo rigor, e com certeza absoluta que a NOS tudo fará e muito satisfeita ficaria de vir a trabalhar com outros agentes de execução cujos critérios correspondam e satisfaçam este padrão de exigência que a NOS sempre pôs na seleção dos seus agentes».
92. Diz-se na reportagem que as relações privilegiadas com agentes de execução existem também, «embora em menor escala, na ME0», e que persiste em tudo o que é ação executiva nos grandes credores: «dispondo de agentes de execução quase exclusivos, têm acesso facilitado a todo o tipo de informações dos devedores, que lhes permitem

saber tudo, o que podem e o que não podem fazer, o que devem e o que não devem fazer».

93. Finda a reportagem, a pivô lança o debate que se seguirá sobre o tema na RTP3: «Já a seguir debatemos a legalidade e a moralidade desta caça à dívida através de uma justiça privada que está em marcha num país de devedores. Será verdade que o PEPEX desentope tribunais? Será que cria realmente uma cobrança mais justa, ou deixará o país refém da capacidade de recrutamento dos grandes operadores económicos? É o tema que lança o debate, já a seguir na RTP3, às 22h. Não perca. Se tem algum caso semelhante, envie-nos para o nosso endereço de *e-mail*, através do facebook».
94. Em rodapé lê-se: «Envie o seu caso e respetivas provas documentais para sexta9@rtp.pt».
95. No “Sexta às 10”, na RTP3, a mesma pivô do “Sexta às 9” introduz o tema, dizendo que «a caça à dívida é liderada pela operadora de telecomunicações NOS, desde finais de 2014, altura em que entrou em vigor o PEPEX, que permite que dívidas inferiores a 10 mil euros sejam cobradas sem interferência de um juiz. Ao abrigo deste procedimento legal descobrimos dezenas de casos bizarros: clientes que nunca foram clientes vêem-se a braços com dívidas que não conhecem, clientes com dívidas prescritas recebem penhoras de rendimentos e carro, os métodos de cobrança passam quase sempre por ameaças, baseadas no acesso aos dados privados dos devedores. E, veja, tudo isto é feito sob uma capa de legalidade que muitas vezes degenera nisto: ilegalidade».
96. Segue-se uma versão resumida da reportagem apresentada no “Sexta às 9”, da RTP1.
97. No debate participam o bastonário da Ordem dos Solicitadores e Agentes de Execução, a vice-presidente da Comissão dos Direitos Humanos, da Ordem dos Advogados, e uma representante da Deco. A pivô informa que a NOS foi convidada a estar presente no debate, mas declinou o convite.
98. Além dos convidados para o debate, entraram em direto dois telespectadores contando experiências de dívidas que não conseguem resolver, um deles com um banco e o outro com uma operadora de telecomunicações.
99. Os presentes referiram-se às questões levantadas pela reportagem emitida no “Sexta às 9”, explicando, sob o ponto de vista das entidades que representavam, o que estaria em causa no PEPEX e na forma como a cobrança de dívidas era conduzida por alguns credores.

## V. Análise e fundamentação

- 100.** Na queixa apresentada pela NOS perante esta entidade reguladora são referidos dois programas distintos: por um lado, a reportagem «Caça à Dívida», emitida pela *RTP1* no programa "Sexta às 9", na sua edição de 29 de janeiro de 2016; por outro lado, um debate subordinado ao mesmo tema da reportagem, transmitido logo a seguir ao termo desta no programa "Sexta às 10", da *RTP3*. Contudo, embora à primeira vista pareça insurgir-se contra ambos os programas ora identificados, resulta da substância da queixa que esta incide em exclusivo sobre a reportagem «Caça à Dívida». A apreciação feita pelo Conselho Regulador não deixará de refletir devidamente este facto.
- 101.** Recapitulando e sintetizando o atrás exposto, a Queixosa não aceita nem se conforma com o teor da reportagem que deu origem ao presente procedimento, nem, em especial, com as acusações que entende terem sido feitas à sua imagem e reputação. Considera, em concreto, existir no caso uma violação manifesta de um conjunto de deveres inerentes ao exercício da atividade jornalística, em concreto, os deveres de rigor, isenção e transparência, bem como o de abstenção de formulação de acusações sem provas.
- 102.** Entende a Queixosa, além disso, que a Demandada lhe imputou de forma direta e sugestiva a prática de factos ilegais e de factos inverídicos, manipulando a informação com evidentes propósitos sensacionalistas, e coartando-lhe, para mais, o direito ao exercício, completo e cabal, do contraditório.
- 103.** A título preliminar, entende o Conselho Regulador sublinhar que, designadamente em sede de procedimentos de queixa, não se afigura curial que um interveniente se socorra de «exemplos», entre outros que «poderia nomear», em abono da sua pretensão (v., supra, n.º 6). Não apenas isso compromete a solidez da tese pelo próprio defendida, como sobretudo inviabiliza ao demandado a possibilidade de tomar posição definida perante cada uma das acusações que lhe são dirigidas. Tal postura afeta, por isso, a igualdade de armas essencial a este tipo de lides, ainda que a ERC não esteja limitada na sua apreciação ao que lhe é alegado pelas partes (cf. artigos 58.º, e 115.º, n.º 1, do CPA).
- 104.** Por outro lado, sendo certo que a reportagem privilegia a sua atenção ou enfoque sobre a NOS, isso deve-se ao facto de esta empresa ocupar, de facto, um papel central e

preponderante no tema da reportagem. O que não significa que seja, sempre, a destinatária exclusiva ou sequer principal de todas as referências que nela são produzidas.

- 105.** Procurando seguir a razão de ordem adotada pela NOS na sua queixa, cabe apreciar em primeiro lugar a acusação que, em seu entender, lhe é imputada pela RTP no sentido de recorrer a práticas ilegais.
- 106.** Neste particular, importa recordar que a Queixosa se insurge contra a acusação de que os grandes credores (universo de que ela faz parte) praticam ameaças, coações e penhoras «num esquema que, sob a capa da legalidade, tem criado inúmeras ilegalidades» (supra, n.º 6), sem contudo nunca especificar ou concretizar «quando, como, em que termos e contra quem» tal se teria verificado (supra, n.º 7); que «executa, ilegalmente, dívidas prescritas» (supra, n.º 9); e que «penhora o património de pessoas com quem não celebrou contrato» (supra, n.º 10).
- 107.** Sendo evidente a assinalável contundência que revestem vocábulos como “esquema”, “ilegalidades cometidas sob a capa de legalidade”, “ameaças” e “coação”, tal como utilizados na reportagem em exame, certo é também que a sua correta valoração implica a sua prévia contextualização à luz da temática dessa mesma peça jornalística.
- 108.** Tais expressões são empregues na reportagem para caracterizar (depreciativamente) determinados modos típicos da atuação da Queixosa no seu propósito de proceder à cobrança de dívidas vencidas de terceiros para com ela.
- 109.** Mais em concreto, da análise à peça transmitida resulta que a RTP carrega variados exemplos e fontes de informação que dão nota de procedimentos abusivos (ou, pelo menos, duvidosos, ou de algum modo reprováveis) relacionados com a celebração de contratos de prestação de serviços de telecomunicações e com a cobrança de dívidas destes emergentes, procedimentos esses levados a cabo pela ora Queixosa ou por terceiros sobre os quais tem algum tipo de ascendente.
  - a) Situam-se nesta ordem de considerações, decerto, e desde logo, os casos de comerciais das empresas de telecomunicações que forjam contratos com recurso a elementos identificativos (em si autênticos), com isso prejudicando cidadãos e as próprias empresas (supra, n.ºs 38 ss.). A própria Queixosa admite «pouco conseguir fazer» para contrariar tais práticas, mas a verdade é que não parece que possa alijar

responsabilidades quanto às mesmas, nem ignorar ou minorar as consequências de ordem pessoal e económica que daí resultam para terceiros.

- b) Na mesma ordem de ideias se situam também as situações de injunções assentes na invocação, correta ou incorreta, do denominado domicílio convenionado (*supra*, n.ºs 61 e 80). O recurso a este expediente torna possível em certos casos que um devedor não chegue a tomar conhecimento de dada notificação, ficando, assim, impossibilitado de contestar a dívida aí reclamada, a qual é desta forma tida como assumida e pode ser automaticamente executada.
- c) E esse expediente será ainda mais de reprovar nas hipóteses em que estejam em causa dívidas cuja liquidação já não é exigível (*supra*, n.ºs 63 ss.), ainda que – consoante se infere do conteúdo da peça – a sua prescrição careça de ser alegada pelo devedor.

**110.** A propósito das dívidas prescritas, é de evocar, aqui, o juízo tecido pela própria Bastonária da Ordem dos Advogados, ao afirmar que «mesmo dívidas que manifestamente deviam ser consideradas incobráveis, continuam a ser tramitadas, o cidadão não é alertado para essa circunstância e, muitas vezes, procede a um pagamento ao qual já não está juridicamente obrigado» (*supra*, n.º 70).

**111.** É exato que a dado passo da reportagem se afirma expressamente pela pivot que a cobrança de dívidas prescritas «é manifestamente ilegal» (*supra*, n.º 75). Esta afirmação não é rigorosa. Contudo, o seu alcance deve ser minorado por, pelo menos, duas ordens de razões: por um lado, e consoante a própria Denunciada sublinha, essa afirmação é, afinal, contrariada pelo teor de certas passagens da peça; por outro lado, a verdade é que a Queixosa, ao promover a execução de dívidas cuja prescrição não é invocada, socorre-se de um expediente que, sendo em si legal, assenta numa conduta eticamente duvidosa, e cuja divulgação noticiosa se justifica pelo interesse público que reveste.

- d) Dentro do contexto apontado, são ainda de incluir as falhas de independência no trabalho dos agentes de execução “afetos” às empresas de telecomunicações e que avaliam os processos executivos. Trata-se de um aspeto amplamente assinalado na reportagem (*supra*, n.ºs 75 ss.), e cuja gravidade é reconhecida, em termos genéricos, pelo Bastonário da Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução (*supra*, n.º 87) e também pela Bastonária da Ordem dos Advogados (*supra*, n.º 82).

e) Por referir restam, enfim, as situações em que, com ou sem fundamento para tanto, cidadãos são instados pelas operadoras ao pagamento de dívidas, sob pena de verem penhorados bens que integram os seus patrimónios. Será principalmente quanto a estas hipóteses que a Queixosa se insurge contra a utilização, na reportagem, de termos como “ameaças” ou “coação”. Ora, e desde logo, não pode razoavelmente esperar-se da aludida peça jornalística o mesmo apuro terminológico que aquele que seria de exigir a um operador judiciário, por exemplo. Não obstante, a verdade é que situações como as apontadas provocam viva inquietação nos visados e afetam a autodeterminação destes em maior ou menor medida, constringendo-os à adoção de determinado(s) comportamento(s). Nessa medida, não repugna que tais situações possam corresponder à ideia mais ou menos difusa que a generalidade do público partilha a respeito dos termos “ameaça” e “coação”, ainda que desprovida de exata correspondência com o seu significado jurídico-penal (cf. a propósito o enunciado dos artigos 153.º e 154.º do Código Penal vigente). Para mais, por estas mesmas palavras ou por eufemismos que as substituam, certo é que práticas como as referidas são denunciadas na própria reportagem (*supra*, n.º 55), as quais, ao menos em certos casos-limite, merecem inclusive vivas críticas por parte da própria Bastonária da Ordem dos Advogados (*supra*, n.º 56).

- 112.** Resulta do exposto que as considerações contra as quais a Queixosa se insurge e identifica sobre a genérica designação de «prática de factos ilegais e de factos inverídicos» não são, assim, gratuitas nem incorretas, apresentando-se, além disso, devidamente contextualizadas. Tais considerações mostram-se, pois, legítimas e legitimadas, quer à luz da temática da reportagem em apreço, quer em face das concretas situações que nesta são dadas a conhecer. Além do mais, a sua divulgação foi precedida de assinalável cuidado na diversificação das fontes e em respeito pelo princípio do contraditório, como em momento próprio (*infra*, n.ºs 122 ss.) melhor se apreciará.
- 113.** Em segundo lugar, 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.

- 114.** Não estão em causa, nem poderiam estar, a linha editorial do programa “Sexta às 9”, os critérios de noticiabilidade e valores-notícia que orientaram a criação da reportagem, o estilo do jornalismo apresentado, a abordagem e o enfoque dados e demais pressupostos do exercício pleno do jornalismo que são prerrogativas inquestionáveis da profissão.
- 115.** Não pode, porém, em contrapartida, o rigor informativo sair coartado do conjunto desta equação, atendendo ao direito dos cidadãos a ser informados e aos deveres dos jornalistas apontados no artigo 14.º do Estatuto do Jornalista.
- 116.** Neste âmbito, recorda-se que a queixa da NOS contesta os dados quantitativos apresentados na reportagem da RTP quanto ao número de execuções levadas a efeito em 2015 e aos montantes resgatados por uma agente de execução. Refuta ainda a Queixosa ter participado no procedimento legislativo que originou o PEPEX com intenções de utilizar de forma abusiva esse expediente legal. Lamenta também que não seja devidamente explicado em que consiste o PEPEX, e que se alimente no telespectador a ideia inexata de que antes deste procedimento não era possível penhorar bens sem a intervenção de um juiz.
- 117.** Ora, relativamente aos números apresentados por ambas as partes, e como se disse, não cabe a esta entidade encetar diligências para aferir quem respeita a realidade dos factos. No entanto, é público e notório que a reportagem da RTP deixa de facto uma incongruência, que reverte em falha de rigor. Veja-se que a pivô do programa diz na sua introdução que «no último ano [a NOS] tentou executar pelo menos 90 mil pessoas» (supra, n.º 36), embora adiante, na reportagem, se diga o seguinte: «A estatística do primeiro ano do PEPEX demonstra que a empresa meteu nove em cada dez dos cerca de 85 mil procedimentos iniciados na plataforma [PEPEX]» e transformou um terço dos PEPEX em ações de penhora, «cerca de 30 mil ações que a NOS entregou a um grupo restrito de agentes de execução» (cf. supra, n.º 81).
- 118.** Tendo o PEPEX entrado em vigor no final de 2014 e a reportagem da RTP sido emitida no início de 2016, verifica-se que a janela temporal a que se referem ambas as afirmações é sensivelmente o ano de 2015. E, se em 2015 «a empresa meteu nove em cada dez dos cerca de 85 mil procedimentos iniciados na plataforma [PEPEX]», o mesmo é dizer que a NOS está na origem de 90% de 85 mil procedimentos, ou seja, de 76.500 processos, aproximadamente. Feita esta operação, um terço dos PEPEX da NOS não equivale a 30

mil processos de execução. Portanto, conclui-se que a RTP não esclarece o telespectador, ao fornecer dados incongruentes em diferentes momentos do “Sexta às 9”, decorrendo daí falha de rigor informativo.

- 119.** Quanto aos demais dados quantitativos contestados pela Queixosa (supra, n.º 12), sublinha-se uma vez mais o facto de a RTP para o efeito se basear em fontes. E não cabendo – insiste-se – à ERC a descoberta da verdade material relativamente a duas teses em confronto, a mesma apenas poderá ser encontrada em sede diversa da do presente procedimento de queixa.
- 120.** É um facto que por toda a reportagem exibida perpassa a ideia de que é à aprovação do procedimento do PEPEX que se deve a “febre” de cobrança de dívidas evidenciada por parte dos “grandes credores”. E se, também, a dado passo, uma fonte não identificada afirma ter «a certeza absoluta de que todas as alterações legislativas tiveram a mão destes grandes exequentes» (supra, n.º 86), a verdade, contudo, é que essa insinuação não imputa em concreto à Queixosa qualquer interferência premeditada e abusiva no procedimento legislativo que culminou na adoção da Lei n.º 32/2014, de 30 de Maio. Quanto ao modo como a Queixosa utiliza o PEPEX, e à natureza deste procedimento, verifica-se que as alusões a esse respeito feitas na reportagem são genéricas e não fornecem ao espectador informação especialmente detalhada sobre a natureza ou a complexidade do procedimento, o seu âmbito e pressupostos. Nem são as reportagens os espaços ideais para formar os públicos sobre matérias complexas. Importa, sim, que os trabalhos jornalísticos abordem tais matérias nos seus aspetos essenciais, deem conta das fontes que neles foram utilizadas, e que espelhem um propósito sério de informar com rigor, isenção e objetividade. A matéria versada na reportagem vertente não é de fácil exposição nem assimilação junto dos seus telespectadores. Reconhecendo esse obstáculo, e sem sacrificar exigências de rigor, a peça teve de optar por linguagem relativamente acessível, socorrendo-se de fontes idóneas e credíveis, e sobretudo fornecendo um enquadramento equilibrado e abrangente das questões e valores em confronto.
- 121.** Em suma, à exceção da incongruência de números acima salientada (supra, n.ºs 117-118), apesar do tom assertivo da reportagem, a RTP munuiu-se de elementos – dados quantitativos e declarações de fontes idóneas e credíveis, algumas delas institucionais – que acabam por oferecer respaldo às afirmações que a Queixosa veio contestar junto da ERC.

- 122.** Em terceiro lugar, sobre a audição das partes com interesses atendíveis, dever dos jornalistas estabelecido por lei e reforçado pela deontologia, note-se que a reportagem da RTP concedeu à NOS extenso espaço para resposta a questões que foram sendo levantadas na reportagem. Sendo certo que não foi assegurada resposta específica a todos os aspetos então abordados, nem aos casos concretos apresentados na reportagem, foram no entanto considerados de forma genérica todos os aspetos aí em discussão.
- 123.** Assim, que a Queixosa considere não ter sido utilizada «parte muito significativa dos esclarecimentos prestados pela NOS» não se afigura problemático, no caso em apreço. Esta é uma questão que entronca na capacidade de seleção dos jornalistas, mester reservado ao exercício da profissão e que não merece reparo em caso de as partes com interesses atendíveis terem gozado da oportunidade de expor os seus argumentos face às matérias expostas na reportagem em análise. O que manifestamente aconteceu, conforme se afere pela descrição acima.
- 124.** Além do mais, não pode deixar de se manifestar estranheza pela circunstância de a Queixosa ter declinado participar no debate subsequente à emissão da reportagem controvertida, onde decerto teria tido oportunidade de melhor aclarar os aspetos aqui abordados.
- 125.** Por último, não se vislumbra também qualquer violação do dever de abstenção de acusação sem provas, pois que a RTP se limita na sua reportagem a interpretar e apresentar os dados que recolheu, sendo essa característica, aliás, do género reportagem.
- 126.** Em conclusão, apesar de a reportagem “Caça à dívida” chamar objetivamente a atenção dos telespetadores para a atuação desenvolvida em particular pela NOS em matéria de cobrança de dívidas ao abrigo do regime vertido no PEPEX, o facto é que as referências efetuadas na peça a tal respeito se acham devidamente contextualizadas e se conformam com o exercício típico do direito a informar e seus respetivos limites, respeitando, além do mais, genericamente, as exigências inerentes ao rigor informativo e demais imposições deontológicas aplicáveis ao exercício da atividade jornalística.
- 127.** A *latere*, cabe fazer referência ainda a dois aspetos. O primeiro deles respeita à circunstância de, na parte conclusiva da queixa deduzida junto desta entidade

reguladora, a NOS ter imputado diretamente à jornalista Sandra Felgueiras as acusações acima identificadas. Ora, a ERC não aprecia a conduta de jornalistas.

- 128.** Por outro lado, cumpre fazer menção, ainda que sucinta, ao programa de debate “Sexta às 10”, emitido pelo serviço de programas RTP3 logo após o termo da reportagem objeto da presente queixa (supra, n.ºs 1 e 100), e que se debruçou sobre a mesma temática. E isto porque se justifica salientar que a participação dos três convidados se inscreveu no âmbito do exercício legítimo da liberdade de expressão e de opinião, não tendo nas suas declarações sido detetadas quaisquer situações passíveis de ofender essa mesma liberdade, no âmbito da atividade da comunicação social.

## **VI. Deliberação**

Concluída a apreciação de uma queixa apresentada nesta entidade reguladora por parte da NOS Comunicações, S.A., contra a Rádio e Televisão de Portugal, S.A., a propósito de uma reportagem intitulada “Caça à dívida”, transmitida pelo serviço de programas *RTP1* na edição de 29 de Janeiro de 2016 do programa “Sexta às 9”, o Conselho Regulador da ERC, ao abrigo do disposto nos artigos 8.º, alínea d) e j), e 24.º, n.º 3, alínea a), dos Estatutos aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de Novembro, delibera:

- 1.** Considerar a referida queixa improcedente, sem prejuízo de assinalar a existência pontual de incongruências em certos dados apresentados na reportagem a que esta mesma queixa se reporta;
- 2.** Sublinhar que pertence ao foro judicial o apuramento de eventuais ilícitos de natureza criminal ou cível que possam resultar do presente caso.

Lisboa, 14 de dezembro de 2016

O Conselho Regulador,

Carlos Magno

Alberto Arons de Carvalho

Luísa Roseira