

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



**Deliberação  
1/LIC-TV/2007**

ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

**Queixa de José Nélio Abreu Freitas, e outros, contra a SIC, por  
alegado incumprimento da programação anunciada.**

Lisboa

26 de Setembro de 2007

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

### **Deliberação 1/LIC-TV/2007**

**Assunto:** Queixa de José Nélio Abreu Freitas, e outros, contra a SIC, por alegado incumprimento da programação anunciada.

#### **I. Identificação das partes**

1. José Nélio Abreu Freitas, Filipa Moreira, Nuno Filipe Fonseca Duarte, Ana Bethencourt Rodrigues Reis, Liege Meireles Câncio dos Santos Cabral, Hugo Pato, David Antunes e Hugo Ricardo Patatas dos Santos apresentaram queixa contra a SIC – Sociedade Independente de Comunicação, por via electrónica, a 13 de Julho último.

#### **II. Objecto da queixa**

2. Está em causa o alegado incumprimento, pela SIC, da programação anunciada e autopromovida do último episódio da telenovela ‘Páginas da Vida’, no dia 18 de Julho de 2007.

#### **III. Argumentação dos queixosos**

3. A generalidade dos queixosos manifestou a sua indignação perante o sucedido, sublinhando:

- a) Que a SIC não cumpriu “o que tinha vindo a anunciar no próprio canal, no que concerne à exibição do último episódio de ‘Páginas da Vida’, o qual ‘não foi para o ar’ [conforme] amplamente divulgado” durante “quase uma semana, no site e em

quase todos os intervalos a dizer: «Não perca! Quarta-feira, o final de ‘Páginas da Vida’»»;

**b)** Que, “após ‘arrastar’ o alegado episódio final da telenovela para o fim do dia e após a habitual introdução da futura novela, primeiro”, o episódio transmitido não foi o final, tendo sido anunciado, para o dia seguinte, o “epílogo da história”;

**c)** Que foi constatada com surpresa a inserção, no site da SIC, “do relato do final da novela, do destino das personagens”, bem como a introdução, em voz *off* no final do episódio, da informação «Poderá ver ou rever este último episódio amanhã», o que terá deixado antever tratar-se de “uma decisão de última hora”;

**d)** Que se trata de “publicidade enganosa”, que significa “mentir aos telespectadores” e “usar falsas informações para agarrar o público”, acabando por “prejudicá-lo” nessa que é uma “guerra de audiências”;

**e)** Que, além daquele incumprimento, não foi prestado qualquer esclarecimento relativamente ao facto de o episódio ter terminado abruptamente, levando os espectadores a pensar que a novela tinha terminado, o que, no caso de José Abreu, o fez considerar “que o produto da Globo não teria a mesma qualidade que costuma ter”;

**f)** Que, além disso, também terá sido impossível, por parte de Filipa Moreira, “contactar a SIC no horário de funcionamento do telefone disponibilizado” porque o mesmo terá estado “sempre impedido”, enquanto que a queixosa Ana Reis terá sido informada de que “foram ordens da Direcção”.

**4.** Os queixosos José Abreu e Liege Cabral alertaram para o facto de “a grade de programação [ser] a todo o tempo alterada”, solicitando o primeiro que a ERC “averigue da legalidade, da ética e da sensação de atestado de Burrice [com] que a SIC diariamente presenteia” os seus espectadores, o que considera “um engodo” “com a repetição de 10 a 15 minutos do episódio anterior da novela”, bem como com o sistemático “corte a meio das cenas e mesmo falas em alguns programas”.

#### **IV. Defesa do recorrido**

**5.** Notificado a 3 de Julho de 2007, o operador apresentou a sua defesa a 6 de Agosto de 2007, argumentando que:

- a)** “Devido a problemas técnicos com o último episódio da novela” (...) “não foi possível emití-lo na totalidade”. De facto, a “falha na compressão das imagens do referido episódio registou-se nos ‘servers’ de emissão e foi detectada durante a transmissão do ‘Jornal da Noite’, no próprio dia”;
- b)** “Como resultado dessa falha, e porque o episódio teve de ser repostado no ‘server’”, foi emitido “um episódio não originalmente programado de ‘Paraíso Tropical’ após o ‘Jornal da Noite’”, apenas tendo sido “possível emitir cerca de 45 minutos do episódio final da novela, sendo os restantes 40 minutos emitidos no dia seguinte”;
- c)** “O locutor de continuidade comentou no ar que as imagens finais da novela” (...) “poderiam ser vistas no dia seguinte” – informação “que foi devidamente promovida” – “e utilizou o termo ‘epílogo’”.

**6.** De acordo com o operador, todo o “processo foi, como é óbvio, acompanhado e concluído pela Direcção de Programas da SIC, que, no dia seguinte, na imprensa prontamente se justificou com a explicação cabal do que tinha ocorrido”.

**7.** Conforme solicitado, o operador enviou um mapa de registo do número de difusões e horários de transmissão das autopromoções, cópia dos episódios da referida novela, transmitidos em 18 e 19 de Julho e cópia das várias versões das autopromoções à novela – com exclusão de uma autopromoção ‘último episódio versão hoje’, de 18 de Julho “devido à alteração de última hora que fez com que a referida versão fosse apagada automaticamente do sistema”, sendo que “na prática a versão existiu, foi emitida e é igual à autopromoção ‘último episódio versão amanhã’ com packshot que refere a palavra hoje”.

## V. Factos apurados

8. Da confrontação dos factos alegados pelos queixosos e dos elementos fornecidos pelo operador constatou-se que:

- a) Entre o dia 13 de Julho e o dia 18 de Julho (inclusive) foram feitas 119 autopromoções à telenovela ‘Páginas da Vida’;
- b) No dia 19 de Julho foram feitas 11 autopromoções à mesma novela;
- c) As autopromoções visionadas mencionam expressamente que o último episódio da telenovela ‘Páginas da Vida’ seria transmitido no dia 18 de Julho de 2007; cerca de um minuto antes do início daquele episódio, a última delas continuava a fazer ouvir, em voz *off*, «‘Páginas da Vida’. Esta quarta-feira, o último capítulo»;
- d) A emissão do episódio em causa teve início pelas 22h44m39s e terminou pelas 23h30m00s;
- e) Logo de seguida foi anunciada a telenovela ‘Paraíso Tropical’ e, depois, em voz *off*, foi acrescentado: «Amanhã à tarde veja ou reveja este episódio e à noite não perca o epílogo desta novela ‘Páginas da Vida’»;
- f) O episódio de 19 de Julho de 2007, durante o qual se pode visionar, no campo superior esquerdo, junto ao logótipo da SIC, a expressão ‘Último Episódio’, teve início pelas 22h43m16s (tendo sido repetidos os minutos finais do episódio do dia anterior) e terminou às 23h25m50s.

## VI. Normas aplicáveis

9. À data da prática dos factos encontrava-se em vigor a Lei n.º 32/2003, de 22 de Agosto.

10. A ERC é competente para apreciar as queixas em análise com base nas atribuições que lhe estão conferidas na alínea e) do artigo 7.º, na alínea j) do artigo 8.º, bem como no disposto no artigo 55.º, todos dos seus Estatutos (aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de Novembro, doravante EstERC).

## VII. Análise

**11.** As questões trazidas ao presente processo prendem-se com duas matérias: a ‘acusação’ de uma prática de publicidade enganosa, eventualmente cometida pela TVI, e as críticas (mais generalizadas) de alegado respeito, pelo mesmo operador, dos direitos dos seus espectadores.

**12.** Devendo as autopromoções serem enquadradas na disciplina jurídica da comunicação publicitária – salvo para efeitos da sua sujeição aos limites quantitativos previstos na Lei da Televisão –, poderia ter cabimento a apreciação da primeira daquelas vertentes, tendo em conta a correspondência entre a programação promovida e a efectivamente difundida, por um lado, e as justificações concretamente aduzidas pelo operador, por outro.

**13.** Trata-se, porém, de uma análise que cai fora do âmbito de atribuições da ERC, porque expressamente cometida à Direcção Geral do Consumidor (ex-Instituto do Consumidor), nos termos dos artigos 37.º e seguintes do Código da Publicidade, a quem os queixosos poderão, em paralelo com a apreciação que aqui se faz, remeter os seus agravos.

**16.** Mas a questão equacionada não se esgota no seu enquadramento técnico-jurídico, à luz das normas reguladoras da comunicação publicitária, por isso que sobra ainda a sua relevância na perspectiva da “protecção dos destinatários dos serviços de conteúdos de comunicação social enquanto consumidores” – logo, da regulação (cfr. alínea e) do artigo 7.º EstERC).

**17.** Diferentemente do que veio a suceder no actual diploma (Lei n.º 27/2007, de 30 de Julho), que se ocupa circunstanciadamente, no seu artigo 29.º, dos desvios à programação anunciada e das suas consequências em sede de ilícito de mera ordenação social, a anterior Lei da Televisão não continha previsão expressa para a situação suscitada neste processo.

**18.** Nem por isso se deve, no entanto, entender que estavam totalmente ausentes da Lei de 2003 os valores hoje ínsitos naquele preceito.

Eles estão presentes, na verdade, nos princípios consagrados no n.º 1 do artigo 30.º daquela lei, onde se prevê que “[t]odos os operadores devem garantir, na sua programação, designadamente através de práticas de auto-regulação, a observância de uma ética de antena”, e no n.º 1 do artigo 32.º da mesma, que determina que “[c]ada serviço de programas televisivo deve adoptar um estatuto editorial que defina claramente a sua orientação e objectivos e inclua o compromisso de respeitar os direitos dos espectadores, bem como os princípios deontológicos dos jornalistas e a ética profissional”.

**19.** Saliente-se, aliás, que o potencial (auto)regulador do conceito de ética de antena foi já devidamente sublinhado por este Conselho, ainda em 2006, no processo de renovação das licenças da SIC e da TVI– bem antes, pois, da entrada em vigor da nova Lei da Televisão.

Naquela Deliberação (1-L/2006) sustenta-se, expressamente, que: “[u]ma ética de antena pressupõe, antes de mais, o respeito pela lei e, por maioria de razão, o respeito pelo público, traduzido, nomeadamente, no cumprimento dos programas e horários anunciados, com exclusão de estratégias de ‘contra-programação’ e de atropelo de princípios éticos e deontológicos, ainda que apresentados em nome do gosto das audiências”.

**20.** Nesta outra vertente, cumpre, portanto, ao Conselho Regulador zelar pela salvaguarda do pacto de confiança que deve presidir ao relacionamento entre os órgãos de comunicação social e os seus destinatários, tendo em conta elementos como a satisfação das legítimas expectativas dos consumidores, perante o anúncio de uma determinada estrutura e sequência horária da programação, assente na prévia identificação dos conteúdos que a compõem. Expectativas tanto mais legítimas quanto sistemática e reiteradamente alimentadas pelo próprio serviço de programas vertente, que não poupou esforços para fidelizar o potencial auditório da sua telenovela de referência.

**21.** Por isso se deve considerar, na perspectiva da preservação de uma ética de antena e do respeito dos direitos dos espectadores, que a SIC não assegurou a observância de princípios e valores genericamente consagrados nos artigos 30.º e 32.º da anterior Lei da Televisão, em moldes que se pretendiam estruturantes da sua actividade.

**22.** O Conselho Regulador não põe em causa a justificação técnica aduzida pela SIC para a situação gerada no dia 18 de Julho de 2007, desde logo por não constarem do processo quaisquer indicadores que o levem a fazê-lo. Tem, até, presente que a anomalia invocada seria enquadrável nos conceitos de “ocorrências imprevistas ou casos de força maior”, contemplados pelo legislador no n.º 3 do artigo 29.º da Lei n.º 23/2007, de 30 de Julho (Lei da Televisão actualmente em vigor).

**23.** Mas não pode deixar de constatar, ainda assim, que o operador televisivo objecto das presentes queixas não acautelou devidamente o dever de informação que lhe era imposto pelas circunstâncias ocorridas, e por ele mesmo atempadamente diagnosticadas.

**24.** De facto, não se compreende facilmente que, um minuto antes de iniciar aquele que afinal não iria ser o último episódio da telenovela (ou seja, quando já se tinham detectado os problemas técnicos com ele relacionados), tenha sido transmitida uma autopromoção nesse sentido, não acompanhada da devida correcção.

**25.** É ainda reprovável, por outro lado, a ausência de cabal explicação no início e no final da transmissão do episódio, admitindo a falha e explicitando a solução encontrada. Tanto mais que o operador não se poupou a esforços no sentido de projectar para o dia seguinte – mas sem qualquer referência ao sucedido – as suas mensagens autopromocionais destinadas à fidelização dos espectadores.

**26.** Em contraste com os reparos antes formulados, deve entender-se, no que respeita à repetição parcial do episódio anterior de uma novela ou ao seu corte sistemático “a meio das cenas e mesmo das falas”, cuja legalidade é questionada por dois dos queixoso, que essa opção é legítima pelo princípio da liberdade de programação, consagrado, em particular, no n.º 2 do artigo 23.º da Lei n.º 23/2003, de 22 de Agosto (actual n.º 2 do artigo 26.º da Lei n.º 27/2007, de 30 de Julho), a menos que fique claramente demonstrada (o que aqui se não verifica) a violação dos requisitos previstos no n.º 1 do

artigo 25.º do Código da Publicidade: a lesão da integridade do programa – também na perspectiva dos direitos autorais envolvidos –, a par da inobservância das suas “interrupções naturais”.

**27.** Conforme tem sido defendido pelo Conselho Regulador, são muito contados os casos em que se impõe um condicionamento a essa liberdade, que só cederá em situações muito contadas e de gravidade indesmentível.

**28.** De modo tal que, quando se mantenham inultrapassados aqueles limites, não pode a ERC sindicá-la a forma como o operador selecciona, organiza e apresenta os seus programas.

### **VIII. Deliberação**

Tendo apreciado uma queixa de José Nélio Abreu Freitas e outros contra a SIC, por alegado incumprimento da programação anunciada e autopromovida, o Conselho Regulador delibera, ao abrigo do disposto na alínea e) do artigo 7.º, na alínea j) do artigo 8.º e no artigo 55.º dos seus Estatutos, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de Novembro:

- 1.** Considerar que as circunstâncias em que foi exibido, em 18 de Julho de 2007, o anunciado último episódio da novela ‘Páginas da Vida’ não observaram integralmente as exigências da ética de antena e do respeito pelos espectadores, previstas no n.º 1 do artigo 30.º e no n.º 1 do artigo 32.º da Lei da Televisão então vigente.
- 2.** Entender que aqueles princípios impunham, nas condições de facto verificadas, uma explicação célere e cabal do sucedido, quer antes, quer após a transmissão do referido episódio.
- 3.** Instar a SIC à observância daqueles princípios, transversais a toda a actividade televisiva e particularmente reforçados na nova Lei da Televisão, Lei n.º 27/2007, de 30 de Julho.

Lisboa, 26 de Setembro de 2007

O Conselho Regulador

José Alberto de Azeredo Lopes  
Elísio Cabral de Oliveira  
Luís Gonçalves da Silva  
Maria Estrela Serrano  
Rui Assis Ferreira