



ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

# **Deliberação**

## **ERC/2021/40 (OUT-NET)**

**Participação sobre a publicação de comentários no Observador –  
comentários online**

**Lisboa  
3 de fevereiro de 2021**

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

### **Deliberação ERC/2021/40 (OUT-NET)**

**Assunto:** Participação sobre a publicação de comentários no Observador – comentários *online*

#### **I. Participação**

1. Deu entrada na ERC, em 12 de fevereiro de 2020, uma participação apresentada por leitor da publicação periódica Observador, propriedade de Observador, Observador on Time, S.A., alegando que por várias vezes tentou, sem sucesso, publicar comentários na página do Observador, no espaço dedicado aos comentários dos leitores. O participante esclarece que anteriormente publicou vários comentários naquele espaço, mas que recentemente a publicação dos seus comentários tem sido recusada.
2. O participante refere ter contactado o Observador para tentar entender a razão do exposto, sem ter obtido resposta.
3. Solicita à ERC a verificação do sucedido ao abrigo das suas competências, considerando que a publicação dos seus comentários se enquadra no âmbito da sua liberdade de expressão.
4. Na sequência do exposto foi iniciado procedimento de natureza oficiosa, por despacho do Presidente da ERC, na referida data, dia 12 de fevereiro de 2020.

#### **II. Posição do Denunciado**

5. A ERC notificou o diretor da referida publicação periódica para se pronunciar sobre a situação exposta.

6. Em resposta, o diretor do Observador<sup>1</sup> veio referir que o Observador dispõe de informação no seu site (“Regras da Comunidade”) para todos os que queiram participar no seu espaço de comentário.
7. É explicado que no ponto 6 das regras referenciadas se prevê um sistema de pontuação automática, bem como a verificação dos comentários por uma equipa que tem em conta o histórico das publicações anteriores dos leitores. O referido sistema de pontuação automática é revisto com regularidade com vista a melhorar «a qualidade das participações e reduzir o número e tempo de aprovação de comentários».
8. Acrescenta que na maioria dos novos registos o primeiro comentário é submetido à «equipa de moderação, para evitar a criação de contas anónimas ou duplicadas pela mesma pessoa».
9. Refere ainda que «para além dos casos de denúncias, o *ranking* do autor é reduzido sempre que este escreva comentários que sejam reprovados, que se façam denúncias que não se confirmem pertinentes e válidas e que tenham a identidade ofusca».
10. O leitor é ainda informado que o Observador reserva o direito de excluir comentários em determinadas situações:
  - «1. Seja falso ou apresente identidade duvidosa;
  - 2 Ofenda direta ou indiretamente o bom nome do Observador ou qualquer pessoa com ele relacionada;
  3. Ofenda sob qualquer forma os demais utilizadores desta plataforma;
  - 4 Desrespeite estas normas de conduta ou os termos de utilização».
11. Os comentários «são geridos por um *BackOffice* que tem um algoritmo por base».
12. A «gestão dos comentários é feita, em cerca de 80% de forma automática e através do algoritmo que gere todos os utilizadores de forma imparcial».

---

<sup>1</sup> Através de advogada.

- 13.** Na presente situação o participante não indicou o nome que utiliza nos comentários mas a consulta dos 32 comentários que ainda estão on-line, em <http://observador.pt/opinião/juntos-somos-a-voz-dos-que-nao-tem-voz> identifica 4 deles como «problemático problema».
- 14.** Em conclusão, o diretor do Observador afirma que não assiste razão ao participante.

### **III. Análise e fundamentação**

- 15.** Ao abrigo do artigo 8.º, alínea a) dos Estatutos da ERC (Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro) são atribuições da ERC «[a]ssegurar o livre exercício do direito à informação e à liberdade de imprensa»; e nos termos da alínea d) cabe à ERC «[g]arantir o respeito pelos direitos, liberdades e garantias».
- 16.** A ERC é competente, nos termos do artigo 24.º, n.º 3, alínea a) dos seus Estatutos, para «[f]azer respeitar os princípios e limites legais aos conteúdos difundidos pelas entidades que prosseguem actividades de comunicação social, designadamente em matéria de rigor informativo e de protecção dos direitos, liberdades e garantias pessoais».
- 17.** A liberdade de imprensa e direito à informação resultam do artigo 38.º da CRP, integrando o capítulo dos direitos, liberdades e garantias.
- 18.** O Observador é uma publicação periódica registada na ERC e desse modo submetida ao âmbito de atuação da ERC (artigo 6.º dos Estatutos da ERC).
- 19.** O artigo 3.º da Lei de Imprensa estabelece os limites à liberdade de Imprensa<sup>2</sup>.
- 20.** Segundo as autoras Maria Manuel Bastos e Neuza Lopes «O rigor da informação pressupõe a apresentação clara e objectiva dos factos, a sua verificação, o que impõe, nomeadamente, a audição das partes com interesses atendíveis. O rigor tem ainda como pressuposto a separação

---

<sup>2</sup> Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro.

de factos e opiniões, a identificação, como regra, das fontes de informação e a atribuição das opiniões recolhidas aos respetivos autores]»<sup>3</sup>.

- 21.** Na presente situação verifica-se que, de facto, as publicações a que o participante se refere não correspondem a conteúdos jornalísticos, tratando-se de comentários/textos/observações elaborados pelo leitor e que o mesmo pretendia ver publicados em espaço que o Observador disponibiliza para esse efeito – pelo que não têm aplicação as regras do rigor informativo ou da atividade jornalística.
- 22.** Acresce que a publicação de conteúdos com esta natureza se enquadra no âmbito do poder editorial de cada órgão de comunicação social – a decisão da sua publicação integra as competências do diretor da respetiva publicação periódica. Assim, a possibilidade de publicar ou não determinado conteúdo, enquadra-se no âmbito da liberdade editorial de cada órgão de comunicação social, no quadro das responsabilidades do seu diretor, a quem cabe «[o]rientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação» (n.º 1 do artigo 20.º Lei de Imprensa).
- 23.** Na presente situação o diretor do Observador esclarece os critérios que determinam essa seleção. O Observador dispõe de regras respeitantes à disponibilização de espaço para publicação de comentários dos seus leitores, as quais se encontram publicadas na página da internet do Observador, conforme refere na sua resposta e que se reproduz:  
«Comunidade Observador  
Bem-vindo à comunidade Observador. Estes são os princípios gerais pelos quais nos regemos. Consulte também a nossa [Política de Privacidade](#) e os [Termos e Condições](#) de utilização.  
1. Esta comunidade é uma área onde os membros podem partilhar as suas ideias, opiniões e pensamentos, desde que sigam as regras descritas abaixo. Procuramos manter um espaço para um ambiente vibrante e transparente.  
2. Todos os participantes deverão considerar o respeito mútuo e a civilidade como prática ativa perante qualquer cenário dentro da comunidade.

---

<sup>3</sup> Maria Manuel Bastos e Neuza Lopes, Comentário à Lei de Imprensa e ao Estatuto do Jornalista, pág 22, Coimbra Editora.

3. O acesso à comunidade é feito com registos através de redes sociais ou através do preenchimento direto dos dados pessoais do utilizador. Lembre-se que o nome do seu perfil da rede social e outras informações que tenha autorizado partilhar serão utilizados pelo Observador.

4. Os membros da comunidade são totalmente responsáveis pelo conteúdo das suas participações, não podendo o Observador ser responsabilizado pelo seu conteúdo.

5. O Observador reserva-se no direito de intervir na participação dos membros da comunidade, podendo em qualquer altura destacar, remover ou premiar participações dos seus membros.

6. As participações passam primeiro por um sistema de pontuação automática, e depois pela equipa de moderação do Observador, para garantir que apenas sejam publicadas participações que sejam construtivas, relevantes para a notícia, cordiais, respeitadoras, que não utilizem maiúsculas excessivas nem caracteres repetidos.

7. O sistema de pontuação automática tem em conta o histórico de participações anteriores do leitor, e é continuamente revisto pelo Observador para melhorar a sua eficácia, melhorar a qualidade das participações e reduzir o número e tempo de aprovação de comentários. Na maioria dos casos novos registos verão o seu primeiro comentário submetido à nossa equipa de moderação. Isto é para evitar a criação de contas anónimas ou duplicadas pela mesma pessoa.

A partir daí:

1. Escreva comentários que sejam aprovados;

2 Faça denúncias que se confirmem pertinentes e válidas;

3.O ranking do autor é reduzido sempre que:

- Escrevam comentários que sejam reprovados;
- Recebam denúncias confirmadas;
- Façam denúncias que não se confirmem pertinentes e válidas;
- Tenham a identidade ofuscada;

8. Em casos extremos, reservamo-nos ainda no direito de excluir um registo que:

1. Seja falso ou apresente identidade duvidosa;

2 Ofenda direta ou indiretamente o bom nome do Observador ou qualquer pessoa com ele relacionada;

3. Ofenda sob qualquer forma os demais utilizadores desta plataforma;

4 Desrespeite estas normas de conduta ou os termos de utilização

9. As mensagens e conteúdos publicados pelos utilizadores poderão ser alvo de tratamento editorial ou informativo. O leitor abdica dos direitos de autor no momento em que participa com qualquer conteúdo na comunidade Observador.

Para qualquer esclarecimento escreva-nos para [leitor@observador.pt](mailto:leitor@observador.pt)>>

- 24.** O Diretor do Observador, na sua resposta, remete para os critérios transcritos, subjacentes à análise dos conteúdos apresentados pelos leitores, com vista à sua publicação nesse espaço.
- 25.** Indica ainda que a aplicação informática utilizada para o efeito sinaliza os conteúdos que podem colidir com as regras previstas e comunicadas aos leitores, no site do Observador.
- 26.** O Conselho Regulador da ERC já se pronunciou por várias vezes sobre as publicações em órgãos de comunicação social nos espaços destinados aos contributos dos leitores, remetendo-se para as anteriores deliberações que se indicam:
- i) Deliberação n.º 1/DF-I/2007<sup>4</sup>: «O correio dos leitores, como é sabido em geral e vem confirmado no caso concreto, não é um espaço de acesso “livre” e incondicionado; não é um fórum onde, por mero acto de vontade, o cidadão se exprime. Na verdade, no caso do [...], e em confirmação do sustentado, é claramente exprimida a margem de decisão e de apreciação que cabe ao órgão de comunicação social em causa, lá onde se diz, a encabeçar a secção do correio dos leitores, que o jornal se reserva o direito de resumir os textos enviados ou de não os publicar»;
  - ii) Deliberação 14/DF-I/2007<sup>5</sup>: «O Conselho Regulador já teve oportunidade de se pronunciar sobre a temática da “carta do leitor” nas Deliberações 1/DF-I/2007, de 31 de Janeiro e 11/RG-I/2007, de 30 de Maio. Aí esclareceu-se que “estando em causa ‘cartas dos leitores’, quando a sua publicação esteja sujeita a reserva de publicação e possibilidade de alteração do texto (nomeadamente, de ‘resumo’) existe uma “margem de decisão e apreciação que cabe ao órgão de comunicação social em causa”. Ou seja, que “[o] correio dos leitores (...) não é um espaço de acesso ‘livre’ e incondicionado; não é um fórum onde, por mero acto de vontade, o cidadão se exprime”».

---

<sup>4</sup> Quarto parágrafo do ponto 7.

<sup>5</sup> Ponto 24.

- 27.** Posto isto, verifica-se que o Observador não violou as regras a que se encontrava adstrito em matéria de rigor informativo, situando-se a decisão de publicação de contributos dos leitores no âmbito dos seus poderes de natureza editorial (conforme refere no seu site, de forma a que os leitores tenham conhecimento dessa possibilidade).
- 28.** Em conclusão, propõe-se o arquivamento.

#### **IV. Deliberação**

Tendo sido apreciada uma participação que deu entrada na ERC em 12 de fevereiro de 2020, apresentada por leitor da publicação periódica Observador, propriedade de Observador, Observador on Time, S.A., alegando que por várias vezes tentou, sem sucesso, publicar comentários na página do Observador, no espaço dedicado aos comentários dos leitores, verificando-se que o Observador não violou as regras a que se encontrava adstrito em matéria de rigor informativo, situando-se a decisão de publicação de contributos dos leitores no âmbito dos seus poderes de natureza editorial (conforme refere no seu site, de forma a que os leitores tenham conhecimento dessa possibilidade), o Conselho Regulador, no exercício das atribuições e competências de regulação constantes, respetivamente, na alínea d) do artigo 8.º, e na alínea a) do n.º 3 do artigo 24.º dos Estatutos anexos à Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, delibera pelo arquivamento do procedimento.

Lisboa, 3 de fevereiro de 2021

O Conselho Regulador,  
Sebastião Póvoas  
Mário Mesquita  
Francisco Azevedo e Silva  
Fátima Resende  
João Pedro Figueiredo