

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

**Deliberação**

**19/CONT-I/2012**

ENTIDADE REGULADORA  
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

**Participação de Maria do Carmo Reis contra o “Jornal de Notícias”, devido à publicação de comentários ofensivos a uma notícia publicada na sua página *online***

Lisboa

26 de setembro de 2012

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

### **Deliberação 19/CONT-I/2012**

**Assunto:** Participação de Maria do Carmo Reis contra o “Jornal de Notícias”, devido à publicação de comentários ofensivos a uma notícia publicada na sua página *online*

#### **I. Identificação das Partes**

Em 19 de julho de 2012 deu entrada na ERC uma participação de Maria do Carmo Reis, como Participante, contra o “Jornal de Notícias”, na qualidade de Denunciado.

#### **II. Objeto da participação**

A participação tem por objeto a publicação de comentários que incitam à violência no sítio eletrónico do “Jornal de Notícias”.

#### **III. Argumentação da Participante**

1. A Participante apresenta uma participação contra o “Jornal de Notícias”, afirmando que este permitiu a publicação de comentários grosseiros, incitando à violência e contendo ameaças à integridade física de um cidadão, à notícia com o título “Tribunal absolve acusados de difamar Gonçalo Amaral”, publicada no dia 17 de julho de 2012 na versão *online* do Jornal de Notícias.
2. A Participante juntou com a queixa uma impressão da página da referida notícia, na qual constavam os seguintes comentários: “Aqueles ventas de burro metem-me um nojo pah... deviam partir-lhe o focinho com uma marreta!”, “Pronto, lá vai o inspetor parasita escrever mais uns gatafonhos acerca disto. Que patarata que não vale um corno furado!”, “Esse imbecil do inspetor troca tintas devia ter vergonha

aquele focinho de porco. Gosta de difamar tudo e todos e quando se lhe aponta duas verdades, a biixa fica logo nervosa. Não passa de um parasita que foi xullar a segurança social para lhe pagar a defesa em tribunal. Covarde. Velhaco. Parasita. Atirem com esse badamérda para a jaula do Mario Machado e atirem a chave ao lixo!”.

#### **IV. Defesa do Denunciado**

3. Notificado, nos termos legais, para exercer o contraditório, o Denunciado alegou que:
  - a) Resulta da Diretiva 31/2000/CE e do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, o princípio geral de ausência de um dever geral de vigilância sempre que o prestador de serviços, como é o caso, não esteja na origem da transmissão de informações, não tenha intervenção no seu conteúdo, nem na seleção destas ou dos destinatários;
  - b) Mesmo sob o entendimento de que haverá responsabilidade a partir do momento em que, perante circunstâncias que conhece, o prestador do serviço tem, ou deva ter, consciência da ilicitude, a verdade é que os conteúdos gerados pelos leitores, apostos sem qualquer intermediação ou controle pelo jornal, tornam por princípio o jornal irresponsável pelo ali expresso, mormente quando o jornal até tem efetivas medidas em vigor de prevenção a potenciais lesões de terceiros;
  - c) Acresce que, em todos estes casos, o conteúdo é da responsabilidade de terceiros, sem que exista da parte do jornal qualquer intervenção no conteúdo das mensagens, na seleção destas ou dos seus emitentes ou destinatários;
  - d) Não existe ligação entre os benefícios económicos do jornal e as atividades supostamente ilícitas levadas a cabo pelos leitores;
  - e) Não existe qualquer incentivo do jornal à conduta ilícita, pelo contrário, os mecanismos existentes vão no sentido de dissuadir ações ilícitas;
  - f) Não existe possibilidade técnica de exercer um efetivo controlo prévio de conteúdos sem comprometer as vantagens da utilização da internet, que são a

- extrema rapidez no acesso e na transmissão de conteúdos. O Denunciado adota todas as medidas possíveis em termos técnicos;
- g) O jornal efetivamente 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;
  - h) O jornal adota o que a tecnologia lhe permite: o bloqueamento automático de alguns conteúdos, cuja lista de palavras bloqueadas é demonstração evidente;
  - i) Em qualquer caso, é de salientar que existe um potencial conflito entre a retirada de conteúdos por parte do jornal e a liberdade de expressão e de 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.;
  - j) Passando à descrição das medidas postas em prática pelo jornal, o Denunciado informa que dispõe de um conjunto de regras de conduta normalizadas para os utilizadores do *site*, compostas por princípios de respeito pela liberdade de expressão e pelo pluralismo e de autocontrolo e contenção verbal, a que os utilizadores se devem submeter;
  - k) Desde logo, quem deseje deixar o seu comentário a uma notícia do Jornal de Notícias tem de preencher um formulário, identificando-se e registando-se, e ademais declarando aceitar e respeitar a “Conduta do Utilizador” prevista nos “Termos de Uso e Política de Privacidade” do *site*, nos termos da qual declara reconhecer o direito do Jornal de Notícias poder apagar os comentários que não cumpram as regras constantes da Conduta do Utilizador;
  - l) Os “Termos de Uso e Política de Privacidade” incluem ainda cláusulas de proibição de conteúdos obscenos, violentos ou difamatórios e de responsabilização exclusiva do autor do comentário;
  - m) Para além disso, encontram-se instalados no *site* do Jornal de Notícias filtros informáticos para palavras consideradas manifestamente excessivas e não autorizadas nos comentários, porque em abstrato ofensivas de direitos de personalidades de terceiros. São filtros que impedem a publicação de

- determinados termos e expressões, e que se encontram em permanente atualização, dado que os leitores procuram ultrapassar tais filtros com recurso a formas de expressão que produzam o efeito desejado;
- n) Por outro lado, o Jornal de Notícias criou, nas caixas de comentários, a possibilidade de qualquer leitor “Denunciar” determinados comentários que considere ofensivos, excessivos ou violentos, bastando clicar no botão “Denunciar”;
  - o) Foi ainda introduzido um sistema de apagamento automático no *site* do Jornal de Notícias de comentários, acionado apenas e exclusivamente pelos leitores, nos seguintes moldes: (i) cada comentário que receba dez denúncias de leitores diferentes será imediatamente apagado, e (ii) qualquer comentário que receba cinco denúncias, é despromovido e passa para o fim da lista de comentários onde foi publicado;
  - p) Para prevenir eventuais abusos de leitores, o gestor editorial do *site* recebe uma notificação desse apagamento e pode decidir a sua recolocação, o que impede que os responsáveis pelo *site* ajam como censores prévios, passando apenas a atuar como limitadores de excesso de repressão à liberdade de expressão que alguns leitores possam cometer sobre outros leitores;
  - q) Assim, o Jornal de Notícias regula, salvaguarda e tutela de forma considerada ampla, precisa e integral, todos os direitos que competem ser protegidos;
  - r) Por fim, o Denunciado considera que há que ter presente que o espaço de total liberdade de expressão que a Internet proporciona, com total imediatismo, e sem qualquer tipo de interferência nos conteúdos, faz com que os leitores que frequentam as caixas de comentários de qualquer órgão de informação do mundo tenham a expectativa de que aquele espaço não é do jornal, mas seu, como qualquer outro espaço na Internet onde podem escrever livremente;
  - s) E que tenham igualmente a certeza de que não existe qualquer intervenção no conteúdo das mensagens colocadas nos *sites*, na seleção destas ou dos seus emissores ou destinatários, e que não existe sequer a possibilidade técnica de exercer um efetivo controlo prévio de conteúdos sem comprometer as principais

vantagens da utilização da internet, que são a extrema rapidez no acesso e na transmissão de conteúdos;

- t) Num jornal, a respetiva direção tem o direito e o dever de atuar sobre conteúdos do que ali se publica, cuja responsabilidade de publicação é sua, porque justamente a determina. Num *site*, não existe essa atuação sobre conteúdos, não existe essa ordem e publicação, e não existe um dever geral de vigilância legal;
- u) Por isso, o *site* online do jornal onde se alojam os comentários de leitores é, na realidade, um serviço da sociedade de informação, na aceção legal do termo, e a empresa responsável pelo *site* do jornal é um prestador de serviços da sociedade de informação. E a atividade inerente à gestão desse *site* e de receção e de guarda da informação, e seu acesso, é considerada como de armazenagem de informação produzida pelos internautas.

## V. Análise e fundamentação

- 4. O Denunciado alega a sua desresponsabilização pelo conteúdo dos comentários publicados na versão eletrónica do Jornal de Notícias invocando que (i) implementou as medidas possíveis para evitar eficazmente a publicação de comentários ilícitos, e (ii) a disponibilização da sua página eletrónica para a publicação de comentários pelos leitores trata-se da prestação de um serviço de sociedade de informação, mais concretamente uma atividade de armazenagem de informação (dos comentários), regulada pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, a qual estabelece o princípio geral de ausência de um dever geral de vigilância sempre que o prestador de serviços não esteja na origem da transmissão de informações, não tenha intervenção no seu conteúdo, nem na seleção destas ou dos destinatários.
- 5. A questão da publicação de comentários ilícitos nos jornais *online* foi recentemente apreciada na Deliberação 2/CONT-NET/2012, aprovada pelo Conselho Regulador em 26 de abril de 2012, no âmbito de uma queixa apresentada contra um jornal pertencente ao mesmo grupo do qual o Jornal de Notícias faz parte e que utiliza

mecanismos de controlo dos comentários muito semelhantes aos adotados por este jornal.

6. Lembra-se, assim, o entendimento do Conselho Regulador sobre o regime legal aplicável nestas situações, no sentido de “que (...) estamos perante a versão eletrónica de um jornal editado por uma empresa que prossegue «atividades de comunicação social», e que, no essencial, corresponde à versão em papel com o mesmo título. Não tem o Conselho dúvidas de que o jornal ‘*online*’ não constitui um género diferente relativamente às publicações não digitais, e, muito menos, relativamente à sua versão em papel.” Por conseguinte, “deverá aplicar-se à versão eletrónica dos jornais, com as necessárias adaptações, a Lei de Imprensa” (aprovada pela Lei n.º 2/99, de 13 de janeiro).
7. Com efeito, o Conselho Regulador explica que “é certo que a Lei de Imprensa não comporta, na sua literalidade, uma aplicação direta a edições eletrónicas. Tratando-se de uma lei de 1999, altura em que a internet era ainda uma realidade emergente, deverá ser interpretada de um modo atualista, por forma a abranger as novas realidades que integram o conceito de comunicação social.
8. Não obstante, a Lei de Imprensa no artigo 9.º consagra um conceito amplo de imprensa, ao preceituar que integram este conceito ‘todas as reproduções impressas de textos ou imagens disponíveis ao público, quaisquer que sejam os processos de impressão e reprodução e o modo de distribuição utilizado’. Nesta formulação ampla podemos também subsumir as publicações eletrónicas.”
9. Acresce que “o Decreto Regulamentar n.º 8/99, de 9 de junho, que regulamenta o registo das publicações periódicas, das empresas jornalísticas, das empresas noticiosas, dos operadores de rádio e dos operadores de televisão, prevê o registo das publicações eletrónicas (artigo 13.º), o que indicia que o legislador acolheu o já citado princípio da neutralidade do suporte.”
10. Estabelecida a aplicação da Lei de Imprensa aos jornais *online*, o Conselho Regulador tem equiparado a publicação de comentários a notícias *online* ao “correio dos leitores”, “em que cabe ao Diretor a decisão de abrir, ou não, aquele espaço à publicação de determinados textos enviados pelos leitores, de acordo com o previsto

no artigo 20.º, n.º 1, alínea a), da LI”, uma vez que “a publicação de comentários a notícias divulgadas online não é feita de forma acrítica pelo jornal”.

11. De facto, “esta decisão do jornal, que se traduz num ato de validação ou não validação, configura-se, pois, como um ato de natureza editorial, uma vez que pressupõe a análise e seleção dos comentários que vão ser publicados *online*.”
12. Nesta medida, muito embora se trate de comentários feitos ao abrigo da liberdade de expressão e, assim, fora dos limites mais apertados de controlo que se verificam no âmbito da liberdade de informação, sempre se dirá que a responsabilidade da sua publicação será assacada, em última instância, ao diretor do jornal.”
13. “A ERC tem ainda entendido que o espaço eletrónico, pelo seu imediatismo e facilidade de acesso, poderá admitir comentários que dificilmente seriam publicados na versão impressa de um jornal. Por exemplo, os erros ortográficos e de sintaxe que surgem nos comentários das notícias *online*, bem como o recurso a palavras menos polidas e a expressões da linguagem oral, nunca seriam admissíveis na versão em papel do jornal. De certo modo, a margem de liberdade que é concedida aos leitores que pretendam comentar as notícias é maior no espaço eletrónico. Porém, esta elasticidade não pode deixar de estar sujeita a limites.
14. Importante será aferir se os comentários publicados se enquadram dentro dos limites da liberdade de expressão constitucionalmente consagrados. Cada órgão de comunicação social deve, caso a caso, avaliar se é aceitável a linguagem menos polida ou até ofensiva de um determinado comentário – a ser, prevalece o direito de liberdade de expressão do pensamento, consagrado no artigo 37.º da Constituição da República Portuguesa –, ou se, pelo contrário, deve impedir a publicação do mesmo, por este colidir de modo intolerável com outros direitos fundamentais.”
15. Para além de plasmar o entendimento do Conselho Regulador da ERC sobre o enquadramento legal dos comentários feitos às notícias *online*, a referida Deliberação fez uma análise dos mecanismos utilizados pelo jornal “Diário de Notícias” para evitar a publicação de comentários ilícitos.
16. Relativamente ao filtro informático para bloquear certas palavras, concluiu-se que o seu funcionamento era limitado, uma vez que eram vários os termos que o filtro não bloqueava, não só porque não constavam da lista de vocábulos automaticamente

bloqueados fornecida pelo jornal, mas porque os utilizadores contornavam os filtros informáticos através do recurso a erros ortográficos deliberados: substituição de letras por outros caracteres (letras ou símbolos), ou supressão ou acréscimo de letras.

17. Para além disso, “o filtro informático possui ainda uma limitação incontornável, pois procede à validação de palavras mas apenas o olhar humano poderá interpretar o teor da mensagem. De facto, nalguns casos o próprio sentido do comentário é insultuoso e abusivo, apesar de não existir qualquer palavra que possa ser bloqueada pelo filtro.”
18. Verificou-se igualmente que “a validação *a posteriori* efetuada por iniciativa do jornal poderá ser tardia ou inexistente”.
19. Também se considerou existir falta de eficiência do mecanismo do controlo por denúncia. Contudo, este mecanismo foi alterado, com a introdução de um sistema de apagamento automático no *site* do Jornal de Notícias de comentários, acionado apenas e exclusivamente pelos leitores, nos seguintes moldes: (i) cada comentário que receba dez denúncias de leitores diferentes será imediatamente apagado, e (ii) qualquer comentário que receba cinco denúncias, é despromovido e passa para o fim da lista de comentários onde foi publicado.
20. Não obstante o Denunciado defender com entusiasmo este controlo pelos próprios leitores, considera-se que este sistema tem muitas limitações. Para além de alguns leitores poderem atuar como censores de outros leitores, como o próprio Denunciado reconhece e procura obviar, com a possibilidade de posteriormente o jornal repor os comentários denunciados, não é a quantidade de pessoas que se sentem incomodadas com um dado comentário que determina a sua licitude ou ilicitude. E sobretudo, este novo mecanismo de denúncia transfere a responsabilidade do jornal para os seus leitores, o que não tem cabimento, face ao disposto na Lei de Imprensa.
21. Por seu turno, os “Termos de Uso e Política de Privacidade” desempenham a função importante de sinalizar aos leitores que aquele espaço move-se por uma determinada ética de conduta. No entanto, não impede a sua violação pelos internautas, nem desresponsabiliza o Denunciado do seu dever de assegurar que não sejam publicados conteúdos ilícitos na página do jornal.

22. Portanto, conclui-se que as medidas implementadas pelo Denunciado para evitar a inserção de comentários ilícitos, a saber, a elaboração dos “Termos de Uso e Política de Privacidade”, o filtro informático e a denúncia pelos leitores, são pouco eficazes para evitar a publicação de conteúdos ilícitos.
23. Resta apreciar a segunda linha de defesa do Denunciado, que considera que a disponibilização da sua página eletrónica para a publicação de comentários pelos leitores consubstancia uma prestação de um serviço de sociedade de informação (segundo este, mais concretamente uma atividade de armazenagem de informação, regulada pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, que estabelece o princípio geral de ausência de um dever geral de vigilância sempre que o prestador de serviços não esteja na origem da transmissão de informações, não tenha intervenção no seu conteúdo, nem na seleção destas ou dos destinatários).

Vejam os:

24. O Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2000/31/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 8 de junho de 2000, relativa a certos aspetos legais dos serviços da sociedade de informação, em especial do comércio eletrónico, no mercado interno.
25. De acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 3.º do referido diploma legal, “entende-se por «serviço da sociedade da informação» qualquer serviço prestado a distância por via eletrónica, mediante remuneração ou pelo menos no âmbito de uma atividade económica na sequência de pedido individual do destinatário”.
26. Como explica Cláudia Trabuco, os critérios essenciais para a definição de serviços da sociedade de informação são (i) a prestação da atividade à distância, (ii) o recurso à via eletrónica, (iii) a existência de um pedido individual do destinatário e (iv) a prestação do serviço mediante remuneração ou pelo menos no âmbito de uma atividade económica (“*Conteúdos ilícitos e responsabilidade dos prestadores de serviços nas redes digitais*”, in *Revista de Direito da Sociedade da Informação*, Volume VII, Coimbra Editora (2008), p. 475-476).
27. Deste modo, aquela autora reconduz as diversas atividades desenvolvidas pelos prestadores de serviços da sociedade de informação às seguintes funções essenciais: “o fornecimento direto de conteúdos, ou seja, a colocação dos mais variados

conteúdos em linha à disposição dos utilizadores da rede; a prestação de mero acesso dos utilizadores à rede informática; e ainda, a prestação de outros serviços, que incluem a disponibilização de meios que possibilitam ou facilitam a prestação e a receção dos diversos serviços prestados através das redes digitais, e a disponibilização do espaço, isto é, a colocação de uma certa área do ciberespaço à disposição de outrem quer para criação de uma página ou para envio ou receção de informações de e pelos utilizadores (como sucede com os newsgroups ou com as chamadas “salas” de chat) quer para a colocação em rede dos mais variados conteúdos, nomeadamente, através da gestão e a organização da informação disponibilizada por terceiros” (*Idem*, p. 476).

- 28.** Após a definição de prestadores de serviços de informação, o Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, regula, no Capítulo III, a sua responsabilidade (cfr. artigos 11.º a 19.º), de acordo com a “intensidade do envolvimento destes [dos prestadores] com os conteúdos transmitidos”.
- 29.** Assim, “a responsabilidade dos prestadores que colocam conteúdos ilícitos próprios em rede suscita poucas dúvidas. (...) A dúvida nestes casos não estará tanto em concluir pela responsabilidade de quem fornece o conteúdo, podendo consistir, isso sim, na eficácia prática da responsabilização do mesmo, dadas as inúmeras possibilidades existentes de utilização anónima da Internet” (*Idem*, p 477).
- 30.** A questão reside, sim, no grau de responsabilidade dos prestadores de serviços de sociedade de informação “que desempenham o papel de meros intermediários”.
- 31.** O n.º 5 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, define «prestadores intermediários de serviços em rede» como aqueles “que prestam serviços técnicos para o acesso, disponibilização e utilização de informações ou serviços em linha independentes da geração da própria informação ou serviço”.
- 32.** Ora, relativamente à responsabilidade dos prestadores intermediários dos serviços em rede, “a perspetiva adotada pelo Decreto-Lei n.º 7/2004, que decorre da postura da própria Diretiva, é de conciliar o ‘referencial subjetivo’ com as possibilidades técnicas de atuação destes prestadores e com aquela que é a sua posição habitual de neutralidade em relação aos conteúdos. Restringe-se, assim, as situações de responsabilidade aos casos em que o prestador de serviços abandona aquela

neutralidade e passa, de algum modo, mesmo que indireto, a participar da autoria dos conteúdos” (*Idem*, p. 483-484).

33. É neste contexto que “a diretiva sobre o comércio eletrónico proíbe aos Estados-membros a consagração de um dever geral de controlo a cargo dos prestadores intermediários de serviços em rede sobre as informações que estes transmitam ou armazenem” (*Idem*, p. 485), o que se materializa no princípio geral de ausência de um dever geral de vigilância estabelecido no artigo 12.º do Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, sempre que o prestador de serviços não esteja na origem da transmissão de informações, não tenha intervenção no seu conteúdo nem na seleção destas ou dos destinatário, como bem refere o Denunciado.
34. No entanto, “não deve retirar-se desta regra uma total ausência de obrigações pendentes sobre estes nos casos de violações cometidas por terceiros com utilização dos seus serviços” (*Idem*, p. 486).
35. De facto, o artigo 13.º do Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, atribui aos prestadores intermediários de serviços a obrigação (i) de informar de imediato quando tiverem conhecimento de atividades ilícitas que se desenvolvam por via dos serviços que prestam, (ii) de satisfazer os pedidos de identificar os destinatários dos serviços com quem tenham acordos de armazenagem, (iii) de cumprir prontamente as determinações destinadas a prevenir ou pôr termo a uma infração, nomeadamente no sentido de remover ou impossibilitar o acesso a uma informação, e (iv) de fornecer listas de titulares de sítios que alberguem, quando lhes for pedido.
36. Os artigos seguintes do Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, regulam em concreto a responsabilidade dos prestadores intermediários de serviços em quatro situações.
37. Assim, o n.º 1 do artigo 14.º dispõe que “o prestador intermediário de serviços que prossiga apenas a atividade de transmissão de informações em rede, ou de facultar o acesso a uma rede de comunicações, sem estar na origem da transmissão nem ter intervenção no conteúdo das mensagens transmitidas nem na seleção destas ou dos destinatários, é isento de toda a responsabilidade pelas informações transmitidas”.
38. O n.º 2 deste preceito legal alarga esta exoneração de responsabilidade nos casos de “armazenagem temporária, intermédia e transitória das informações transmitidas desde que essa armazenagem sirva exclusivamente para a execução das tarefas de

transmissão da informação acima descritas e que a sua duração não exceda o tempo considerado razoavelmente necessário para aquela transmissão”.

- 39.** Por sua vez, o artigo 15.º determina que “o prestador intermediário de serviços de transmissão de comunicações em rede que não tenha intervenção no conteúdo das mensagens transmitidas nem na seleção destas ou dos destinatários e respeite as condições de acesso à informação é isento de toda a responsabilidade pela armazenagem temporária e automática, exclusivamente para tornar mais eficaz e económica a transmissão posterior a nova solicitação de destinatários do serviço”, ou seja, “a atividade vulgarmente conhecida por ‘*caching*’ [que] consiste no armazenamento temporário de cópias de páginas e serviços consultados frequentemente pelos utilizadores” está isenta de responsabilidade desde “(1) que o prestador não modifique a informação, (2) respeite as condições de acesso à mesma e as regras relativas à atualização da informação, indicadas de forma amplamente reconhecida e utilizada pelo setor e, finalmente, (3) não interfira com a utilização legítima da tecnologia, aproveitando-a para obter dados sobre a utilização da informação” (*Idem*, p. 489).
- 40.** Ainda assim, estes intermediários “devem atuar prontamente de forma a remover a informação ou bloquear o acesso a esta nos casos em que um tribunal ou uma autoridade administrativa lhes ordenem que previnam ou ponham termo a determinadas infrações ou em que, em alternativa, tomem conhecimento de que a informação foi removida ou o acesso a esta foi bloqueado na fonte de transmissão final” (*Idem*, p. 489).
- 41.** A responsabilidade dos prestadores de armazenagem principal, ou seja, aqueles que disponibilizam o “armazenamento de informações prestadas por um destinatário do serviço” é tratada no artigo 16.º. Deste modo, “no caso de armazenagem em servidor, desde que feita a pedido de um utilizador totalmente independente do prestador (nos termos do n.º 3 do artigo 16.º do Decreto-Lei), haverá sempre lugar a isenção de responsabilidade sempre que: o prestador não tenha tido conhecimento da atividade ou informação cuja ilicitude seja manifesta ou, a partir do momento em que tenha conhecimento daquela ilicitude, atue com diligência no sentido de retirar ou impossibilitar o acesso às informações”. Para além disso, o “prestador incorre em

responsabilidade civil sempre que, perante as circunstâncias que conhece, tenha ou deva ter consciência do caráter ilícito da informação” (*Idem*, p. 490).

42. Por fim, os artigos 17.º e 19.º regulam a responsabilidade dos prestadores intermediários de serviços de associação de conteúdos, a qual não é relevante para a presente discussão.
43. Depois desta breve análise do regime da responsabilidade dos prestadores de serviços de informação previsto no Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, conclui-se que, ainda que se considerasse que o Denunciado era um prestador intermediário de serviços de informação, concretamente da atividade de armazenagem principal (pois não é temporária e automática), não estaria isento de responsabilidade. Com efeito, o n.º 1 do artigo 16.º daquele diploma legal institui a responsabilidade do prestador intermediário do serviço de armazenagem em servidor pela informação que armazena quando este tenha conhecimento de atividade ou informação cuja ilicitude for manifesta e não retirar ou impossibilitar logo o acesso a essa informação. O prestador ainda é responsável quando, perante as circunstâncias que conhece, tenha ou deva ter consciência do caráter ilícito da informação.
44. Ora, é manifesto que o Denunciado tem conhecimento do caráter ilícito de vários comentários que são publicados, uma vez que cabe ao diretor da publicação orientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação (cfr. alínea a) do n.º 1 do artigo 20.º da Lei da Imprensa). É precisamente por ter a consciência de que os internautas por vezes se excedem, que implementou todas aquelas medidas de controlo anteriormente descritas (o filtro automático, a possibilidade de denúncia e os Termos de Uso e Política de Privacidade).
45. Saliente-se que resulta do espírito do Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, que, sempre que os prestadores intermediários de serviços têm conhecimento de atividades ilícitas, devem colaborar com a Justiça ou a Administração para pôr fim à infração. Veja-se o disposto no artigo 13.º, no n.º 3 do artigo 15.º, nos n.ºs 1 e 2 do artigo 16.º.
46. Pois o Denunciado não só defende a sua irresponsabilidade pelo conteúdo ilícito de alguns comentários, quando tem conhecimento da sua ilicitude, como ainda advoga

o direito de os manter *online*, em vez de os eliminar, como resulta da lei e de “uma consciência jurídica reta”<sup>1</sup>.

- 47.** Acresce que não se afigura correta a configuração que o Denunciado faz da situação. O Denunciado é, claramente, um fornecedor direto de conteúdos, e não um prestador intermediário. O Denunciado produz uma publicação periódica de carácter informativo, elaborando, seleccionando e editando notícias, artigos e reportagens. É um produtor de conteúdos, pelo que se lhe aplica o princípio da equiparação consagrado no artigo 11.º do Decreto-lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, ou seja, está sujeito ao regime comum da responsabilidade, sendo responsável por todos os conteúdos que publica, como resulta do disposto nos artigos 29.º a 31.º da Lei de Imprensa.
- 48.** Ainda que se considerasse que a disponibilização da sua página *online* para a inserção de comentários pelos leitores constituísse uma prestação intermediária de serviços de informação, o Denunciado apenas estaria isento de responsabilidade se, como o próprio afirma, não estivesse na origem da transmissão de informações, não tivesse intervenção no seu conteúdo, nem na seleção destas ou dos destinatários. Ora, embora o Denunciado proclame a total liberdade dos leitores em comentar as notícias, a verdade é que o Denunciado não ocupa aqui uma posição neutra. Para começar, o Denunciado está na origem da transmissão de informações na medida em que os comentários são feitos a uma notícia ou peça publicada pelo Denunciado e na sequência de um convite a comentar feito por este. Em segundo lugar, o Denunciado tem intervenção no conteúdo, na medida em que introduz filtros informáticos que bloqueiam certas palavras. Por último, o Denunciado tem a possibilidade de seleccionar os comentários. Por exemplo, o Denunciado afirma que pode repor comentários que tenham sido indevidamente denunciados pelos outros leitores. Aliás, não só tem a possibilidade de seleccionar os comentários, como tem o dever, uma vez que “a publicação de comentários a notícias divulgadas *online*, à semelhança do que acontece no “correio dos leitores” das edições impressas, não deve ser feita de forma acrítica pelo jornal. O espaço dos comentários dos leitores

---

<sup>1</sup> JORGE DE FIGUEIREDO DIAS, in “*Direito Penal, Parte Geral, Tomo I*”, 2.ª Edição, Coimbra Editora (2007), p. 637.

não deve ser de acesso “livre” e incondicionado, nem um fórum onde, por mero ato de vontade, o cidadão se exprime (cfr. Deliberação 1/DF-I/2007, de 31 de janeiro), como de resto é comprovado pelos próprios termos de utilização. Tendo o diretor da publicação periódica, por força do artigo 20º, n.º 1, alínea a), da Lei da Imprensa, a capacidade e o legítimo direito, mas também o dever, de editar as observações dos leitores, é editorialmente responsável pelos comentários divulgados na sua publicação eletrónica (neste sentido, Deliberação 18/CONT-I/2009, de 29 de julho).”

49. Portanto, a argumentação do Denunciado aplica-se, na verdade, ao fornecedor do espaço para alojar o *site* do Denunciado, por exemplo. Esse sim, não tem responsabilidade pelos conteúdos ilícitos que eventualmente o Jornal de Notícias publique no *site*, uma vez que não tem qualquer intervenção no conteúdo da publicação.
50. Por fim, o Denunciado afirma que não é possível filtrar melhor os comentários sem perder as vantagens da Internet, ou seja, a sua rapidez e espontaneidade. Compreende-se o ponto de vista do Denunciado, contudo, a lei, ao fazer uma ponderação dos bens jurídicos em conflito, não dá, em caso algum, primazia à rapidez e à espontaneidade. A lei permite, em alguns casos, o constrangimento do direito ao bom nome, por exemplo, em prol da liberdade de expressão e, sobretudo, da liberdade de informação. Ora, no caso concreto, a validação dos comentários antes da sua inserção no *site* não põe em causa a liberdade de expressão dos internautas, e muito menos, o direito a informar do jornal, já que os comentários não são uma manifestação desta última prerrogativa.
51. O Denunciado não deve permitir que, para salvaguardar a rapidez e espontaneidade, os outros leitores sejam confrontados com comentários ofensivos, discriminatórios ou violentos. Os interesses da “rapidez e espontaneidade” que o Denunciado tanto defende como as principais vantagens da Internet, considerando que a sua limitação constitui uma restrição à liberdade de expressão são, na verdade, interesses de índole comercial, pois tornam o espaço *online* do jornal mais apelativo, convidando os leitores a comentar as notícias publicadas. A publicação imediata, automática e acrítica de um comentário não é indispensável para a defesa da liberdade de

expressão dos internautas. Em contrapartida, a validação prévia dos comentários ou, no mínimo, a rápida eliminação dos conteúdos ilícitos, são necessárias para a manutenção dos direitos dos outros leitores, tais como o direito ao bom-nome e o direito a não ser discriminado e a não ser alvo de qualquer tipo de violência.

- 52.** Reafirmada a responsabilidade do Denunciado pelo conteúdo dos comentários inseridos na sua edição *online*, resta apreciar se, no caso concreto, os comentários indicados pela Queixosa são difamatórios ou violentos.
- 53.** Os comentários em causa são, acima de tudo, grosseiros. Utilizam linguagem pouco polida e limitam-se a ser um chorrilho de insultos ao visado na notícia. No entanto, apesar do seu manifesto mau-gosto, considera-se que não revelam uma gravidade tal que mereça a publicação de uma recomendação, como foi o caso da Deliberação 2/CONT-NET/2012.

## **VI. Deliberação**

*Tendo* apreciado uma participação de Maria do Carmo Reis contra o “Jornal de Notícias”, pela alegada publicação de comentários ofensivos e violentos à notícia com o título “Tribunal absolve acusados de difamar Gonçalo Amaral”, publicada no dia 17 de julho de 2012 no sítio eletrónico do “Jornal de Notícias”,

*Considerando* que o Diretor do jornal não pode deixar de ser responsabilizado pela publicação de comentários de leitores às notícias nas publicações *online*, tal como acontece na edição impressa relativamente ao correio dos leitores, em aplicação do consignado na Lei de Imprensa;

*Entendendo* que a mesma solução resulta do estatuído no Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro, na medida em que o Jornal de Notícias é um fornecedor direto de conteúdos, pelo que é responsável por todos os conteúdos publicados na sua edição eletrónica;

*Salientando* que, ainda que se considerasse o Jornal de Notícias como um prestador intermediário de serviços de armazenagem em rede, não estaria isento da responsabilidade pelos conteúdos guardados pois está na origem da transmissão de informações, e tem intervenção no seu conteúdo e na seleção destas;

O Conselho Regulador delibera, ao abrigo do disposto nos artigos 8.º, alíneas a) e d), e 24.º, n.º 3, alínea a) dos Estatutos da ERC, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, instar o Jornal de Notícias a adotar um sistema de validação que permita o eficaz controlo dos comentários publicados *online*, de modo a prevenir a publicação de conteúdos com linguagem insultuosa e ofensiva, de incentivo à violência e ao ódio e de carácter discriminatório.

Lisboa, 26 de setembro de 2012

O Conselho Regulador,

Carlos Magno  
Alberto Arons de Carvalho  
Luísa Roseira  
Raquel Alexandra Castro  
Rui Gomes