



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

DELIBERAÇÃO SOBRE UMA QUEIXA DA "VICTORIA SEGUROS" CONTRA A RTP (Aprovada na reunião plenária de 4.MAI.94)

I - FACTOS

I.1 - A "Victoria - Sociedade Anónima de Seguros de Saúde", queixou-se junto da Alta Autoridade para a Comunicação Social (AACS) pelo facto de, numa reportagem sobre seguros de saúde, transmitida pela RTP em vários noticiários do dia 3 de Janeiro, ter sido identificada esta empresa como responsável pela anulação de um contrato de seguro de saúde, defraudando as expectativas de uma sua segurada, sem que tenha sido respeitado o princípio do contraditório, uma vez que, sobre o mesmo assunto, não foi dada a sua versão dos factos.

I.2 - Sobre o conteúdo dessa peça jornalística alega a RTP que "ao longo da reportagem ninguém aludiu à Seguradora Victoria", surgindo apenas o seu timbre de forma considerada "não explícita".

A RTP refere também as diligências efectuadas junto da entidade queixosa, tanto em Lisboa como no Porto, afirmando que só não foi incluída na peça jornalística uma posição da "Victoria" "devido à indisponibilidade demonstrada para a obtenção de declarações e para a captação de imagens", apesar das solicitações feitas nesse sentido "junto do dr. Inácio Brito e da Dra. Inês Murteira, da Seguradora Victoria".

I.3 - Confrontada com as alegações contidas na carta da RTP, por ofício remetido pela AACS, em 4 de Abril, veio a "Victoria" alegar que só duas horas e meia antes da exibição da reportagem, pelo telejornal do Canal 1, foi consultada sobre o caso da sua segurada, considerando que tal procedimento "não é deontologicamente correcto", nem "compatível com um verdadeiro exercício do contraditório", já que o "tempo do contraditório ou é um tempo real ou, então, não tem qualquer significado", sob pena de ele se tornar um princípio "meramente semântico".

Na mesma carta se afirma que "o Dr. Inácio Brito se prontificou, nessa segunda-feira, a esclarecer, após ter acesso ao processo, o caso, e que a Dra. Inês Murteira nunca foi contactada".

./.

785



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

-2-

II - ANÁLISE

II.1 - A Alta Autoridade para a Comunicação Social é competente para analisar a presente queixa por nela se invocar, nomeadamente, a falta de rigor informativo - valor por cujo respeito está incumbida de providenciar, conforme decorre do elenco de atribuições que lhe foram cometidas pelo artigo 3º da Lei 15/90.

II.2 - Do visionamento das peças de reportagem referidas na queixa, torna-se evidente que a RTP, assumindo uma das linhas nobres da actividade informativa, entendeu questionar a eficácia e limites do regime de seguros de saúde privados e denunciar o que lhe pareceu ser a insociabilidade do sistema.

II.3 - Para tal recorreu aos depoimentos de uma segurada que, sofrendo de uma doença de tratamento prolongado, terá visto recusada a renovação do seu seguro, bem como ao de um responsável do Instituto de Seguros de Portugal (ISP), que esclareceu aspectos do quadro legal da actividade seguradora, com especial ênfase nos seguros de saúde. Ao espectador foi assim dado acesso, simultaneamente, a uma perspectiva concreta e factual do problema e a uma das suas possíveis leituras interpretativas.

II.4 - Acontece porém que, no conjunto de recursos materiais ilustrativos da peça jornalística, não só se identifica claramente a pessoa que se sentiu defraudada pelo cancelamento do seu seguro - elemento necessário à inteligibilidade e credibilidade da denúncia - como surge num documento uma passageira referência gráfica à seguradora "Victoria", a qual suscitou a análise do presente caso junto da AACCS.

II.5 - Constata-se assim que a reportagem, exibida ao longo do dia 3 de Janeiro em telejornais distintos, para além dos méritos de crítica social que se lhe reconhecem e de ter facultado uma leitura interpretativa da problemática dos seguros de saúde, foi difundida sem incluir a versão dos factos na perspectiva dos responsáveis da empresa cujo logotipo, ao contrário do que sustenta a RTP, se encontra nela referida de forma suficientemente expressiva.

./.

7516



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

-3-

II.6 - Trata-se, portanto, de uma reportagem na qual a própria intervenção do responsável do ISP não assegurava, suficientemente, o respeito pelo princípio do contraditório - - facto que se poderia repercutir negativamente na apreciação do rigor e isenção do trabalho produzido.

II.7 - No entanto, a RTP argumentou que foram feitas diversas diligências, em Lisboa e no Porto, no sentido de obter um posicionamento da "Victoria" perante os factos em análise, e, inclusive, referenciou responsáveis da Seguradora que terão sido contactados, na ocasião, pelo departamento de informação do operador público. A queixa era inicialmente omissa neste aspecto, não fazendo qualquer alusão às diligências que teriam sido efectuadas pela RTP junto da "Victoria", razão pela qual a AACS entendeu dever pôr tais elementos à sua consideração.

II.8 - Em face dos esclarecimentos prestados pela RTP a "Victoria" alterou qualitativamente o teor da sua queixa inicial, passando a centrá-la na questão, pertinente, das condições que lhe foram dadas para satisfazer as solicitações do operador de televisão.

II.9 - No essencial, a Seguradora passou a sustentar que o reconhecimento, pelos meios de informação, da necessidade de auscultar as opiniões significativas sobre matérias que vão ser objecto de tratamento jornalístico implica a concessão, aos visados nessas notícias, de um adequado período de reflexão que permita, inclusive, a eventual consulta de dados e documentos, sob pena de se transformar a obrigatoriedade de garantir o princípio do contraditório num mero "pro forma", retirando-lhe a dignidade e eficácia intrínsecas. Para a "Victoria" esse terá sido o comportamento da RTP no presente caso.

II.10 - A AACS tem, por diversas vezes, referido que um texto jornalístico, para ser tendencialmente objectivo e rigoroso, deve assentar num conjunto de pressupostos e de regras de sistemática observância, entre as quais se salienta a necessidade de conhecer e transmitir as versões que se revelem necessárias à definição dos contornos do corpo poliédrico da notícia.

./.

25/7



J. J. J.

ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

-4-

Simultaneamente, não pode deixar de ter em conta que a realização do princípio do contraditório pressupõe um concurso de vontades que, face aos factos em presença e ao interesse da sua divulgação, podem encontrar-se em posicionamentos diferentes, ou mesmo hostis, difíceis de conciliar.

II.11 - Neste contexto, a AACS considera reprováveis as práticas jornalísticas que usam a interpelação das fontes como um mero expediente processual, que se destina a dar uma coloração de respeito pelo rigor e isenção a uma realidade que os não comportam.

Porém, em cada caso concreto, não pode deixar de compaginar a forma como esse princípio foi assegurado com outros valores específicos do acto de informar, maxime com o tempo de vida da notícia, para apurar em que medida foi justa a sua articulação mútua e como foi resolvida a eventual colisão dos interesses que cada um salvaguarda no quadro geral do direito à informação - o que implica o reconhecimento de que o acto de informar pode, eventualmente, exigir uma inevitável celeridade de processos, que não permite conceder às fontes interpeladas as condições ideais de ponderação e reflexão que estas, naturalmente, reivindicam.

II.12 - Perante os dados disponíveis e tendo em consideração as duas versões em presença, não poderá a AACS, fundamentadamente, considerar que terá ocorrido, no presente caso, um desrespeito por valores estruturantes do direito a informar, conforme é solicitado na queixa.

Com efeito, sendo inequívoco que a "Victoria" não esteve presente em estúdio no momento em que a peça jornalística foi difundida, não é menos verdade que nada obrigava a RTP a assegurar, apenas desse modo, o exercício do contraditório, desde que tivesse procurado conhecer a versão da "Victoria" na fase de elaboração da notícia, concedendo-lhe os meios adequados para transmitir a sua visão dos factos.

Ora, não só a RTP alega ter feito diligências e insistências nesse sentido, tanto em Lisboa como no Porto, como não é possível apurar, por falta de elementos probatórios, se, quando as mesmas ocorreram, a "Victoria" ainda dispunha de condições para corresponder devidamente à interpelação feita.

No caso de não ter sido possível obter a versão da "Victoria", estaria indicado eliminar da reportagem a referência documental àquela seguradora.

./.

7517



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

-5-

II.13 - Nos termos do artigo 35º e seguintes da Lei 58/90, de 7 de Setembro, a "Victoria", se entendesse que a citada reportagem afectara o seu bom nome e reputação, poderia ter solicitado à RTP o exercício de um direito de resposta, desde que o tivesse feito nos 20 dias subsequentes ao da transmissão da emissão em causa.

III - CONCLUSÃO

Apreciada uma queixa da companhia de seguros "Victoria", relativa a uma reportagem, emitida em vários noticiários da RTP, em 3 de Janeiro, sobre a anulação de um contrato de seguro de saúde e na qual esta empresa alega ter sido claramente identificada como responsável por tal anulação sem que tenha tido a oportunidade de apresentar a sua versão sobre o ocorrido, a Alta Autoridade para a Comunicação Social considera:

- que não são coincidentes as versões apresentadas sobre as circunstâncias que antecederam a difusão da referida reportagem, nomeadamente sobre a forma como se pretendeu assegurar o exercício do contraditório, não dispondo a AACS de prova que lhe permita um posicionamento próprio e inequívoco face aos testemunhos que lhe foram transmitidos;

- que, no presente caso, não dispõe, portanto, de elementos suficientemente esclarecedores que possam sustentar a acusação de que a RTP terá desrespeitado valores estruturantes do direito a informar, em especial o dever de atender às versões dos factos das diferentes partes visadas numa notícia;

- que não tendo a RTP obtido a versão da "Victoria" estaria indicada a eliminação da referência àquela seguradora na reportagem;

./.

7519



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

-6-

- que a companhia de seguros queixosa, no caso de considerar que essa reportagem afectava o seu bom nome e reputação, poderia ter solicitado à RTP, dentro do respectivo prazo legal, já ultrapassado, o exercício do direito de resposta.

Esta deliberação foi aprovada por unanimidade, com votos de Pedro Figueiredo Marçal, Eduardo Trigo, Bráulio Barbosa, Torquato da Luz, José Garibaldi, Cristina Figueiredo, José Gabriel Queiró (com declaração de voto), Beltrão de Carvalho, Assis Ferreira e Maria de Lurdes Breu.

Alta Autoridade para a Comunicação Social,
em 4 de Maio de 1994

O Presidente

Pedro Figueiredo Marçal
Juiz Conselheiro

/AM

7520



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

DECLARAÇÃO DE VOTO

Deliberação sobre uma queixa da Victoria Seguros contra a RTP

Votei a presente deliberação com a seguinte reserva:

Quem tem de provar um facto é quem o alega em seu favor. A "Victoria" baseou a sua queixa no facto de a RTP ter omitido a sua posição num programa que põe em causa a sua imagem. Esse facto ficou confirmado pelo visionamento do programa. A RTP afirma ter contactado em tempo útil dois responsáveis da empresa, que se teriam mostrado indisponíveis para prestar esclarecimentos, o que assume a natureza duma excepção, dum contra-facto, susceptível de anular as consequências do primeiro. Cabia à RTP fazer a sua demonstração - pois a "Victoria" afirma que uma dessas pessoas não foi sequer contactada e que a outra não teve tempo de consultar o processo, por se estar a duas horas e meia da transmissão do programa. A AACS não pode levar mais longe a investigação deste ponto e, não sendo um tribunal, não tem em rigor de proferir uma decisão *in dubio*, dando razão a uma ou outra parte com recurso às regras sobre ónus da prova. Mas deveria ter sublinhado que aos órgãos de informação é exigível alguma cautela na prova das diligências que fazem para ouvir as pessoas visadas nas notícias ou programas, sobretudo quando estes são preparados com antecedência e não perdem actualidade se se protelar por algum tempo (24 horas neste caso teriam sido provavelmente suficientes) a sua difusão.

José Gabriel Queiró
4/5/94

JGQ/AM

7/21