



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

### DELIBERAÇÃO SOBRE

### QUEIXAS DE NORTON DE CASTRO NEVES (NORTON CONSULTORES, LDA) CONTRA A TVI, "O INDEPENDENTE", A "FORTUNA", A "COSMOPOLITAN", A RTP E O "EXPRESSO"

(Aprovada na reunião plenária de 17.OUT.95)

#### I - FACTOS

**I.1 -** Em 26 de Abril de 1995, foi recebido na Alta Autoridade para a Comunicação Social (AACS) um conjunto de queixas apresentadas por Norton de Castro Neves, sócio gerente da Firma Norton Consultores, Lda, conhecida também pelo nome de Executive Class, contra a TVI - Televisão Independente, o semanário "O Independente" e as revistas "Fortuna" e "Cosmopolitan", alegando falta de rigor de informação e recusa de direito de resposta.

Em aditamento e com os mesmos fundamentos veio o queixoso acrescentar à lista o Canal 1 da RTP e o semanário "Expresso".

Alega o queixoso o seguinte:

#### **I.1.1 - Quanto à TVI, Televisão Independente, S.A.**

Este canal de televisão apresentou, no dia 16 de Fevereiro de 1995, uma reportagem sobre a actividade da Executive Class no "Novo Jornal", em que passou excertos de uma entrevista com uma sócia da empresa, a dr<sup>a</sup> Gina Francisco, a quem atribuiu afirmações "desinseridas do contexto".

Ainda "incumbiu um terceiro jornalista de se fazer passar por amigo de uma cliente (...) para recolher material de reportagem (...) sem dar conhecimento antecipado a qualquer dos sócios ou qualquer empregado desta."

Assim, "ao chegarem à Executive Class pediram para falar com a Dr<sup>a</sup> Gina Francisco (...) "e" ao serem informados (...) que deveriam marcar uma reunião, (...) invadiram o seu gabinete", local onde a cliente começou a fazer "severas críticas e pediu o reembolso das quantias por si entregues, enquanto o jornalista filmava a cena (...) através de uma câmara de vídeo oculta".

Mais diz o queixoso que "todos os factos susceptíveis de constituírem indícios de burla que foram imputados à Executive Class (...) foram-no através de texto elaborado, com consciência da falsidade dos factos imputados.(...) A TVI agiu com interesses de prender e ganhar audiências."

#### **I.1.2 - Quanto a "O Independente"**

Diz o queixoso que "O Independente" resolveu, sem consultar a empresa, publicar, em 17 de Fevereiro, um artigo com um título pejorativo: "*Falta de Class!*"



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 2 -

Alega que o semanário não se informou sobre a empresa, tendo publicado informações falsas e demonstrado, ao fazer críticas, que não tem o mínimo de conhecimento dos usos publicitários.

### I.1.3 - Quanto à revista "Fortuna"

Alega o queixoso que a "Fortuna" tentou fazer uma reportagem nos moldes de "O Independente" e, através de uma jornalista, enviou "um fax agressivo", o qual foi "devidamente respondido". Mas, apesar de tudo, publicou, na edição nº 37 (mês de Abril), "uma reportagem com juízos de valor negativos, utilizando-se da capa do livro do sócio gerente, na tentativa de depreciá-lo, visto não ter colocado o título completo."

### I.1.4 - Quanto à revista revista "Cosmopolitan"

A revista "Cosmopolitan" - diz o queixoso - enviou um fax à Executive Class, "a informar erradamente que iria fazer uma reportagem sobre empresas de recursos humanos".

"No intuito de colaborar com a revista", a empresa enviou "via fax, um texto escrito pela sua sócia Drª Gina Francisco."

Posteriormente, a 18 de Maio, a Executive Class "tomou conhecimento que a revista "Cosmopolitan" do mês de Maio, trazia uma reportagem sob o título «*arranja-me um emprego...*». Ao ler o artigo, observa o seguinte título em destaque: «*Cuidado com as imitações!*» e para seu grande espanto, toda a matéria se referia com forte carácter pejorativo, à Executive Class".

Face a esta reportagem, a Executive Class enviou, no próprio dia, um fax ao director geral da revista a exigir "o direito de resposta e uma reportagem sobre o 'placement' para esclarecer devidamente os factos, (...) ao qual, não obteve resposta".

I.2 - Por ofício de 28 de Abril, a AACS solicitou a Norton de Castro Neves as seguintes informações:

- se tinha tentado exercer direito de resposta juntando prova em caso afirmativo;
- quais as datas e páginas em que foram publicados os artigos da imprensa escrita constantes da queixa;
- exemplos de publicidade das actividades da Norton Consultores - Executive Class inseridos na imprensa.

Também por ofício e na mesma data, os quatro órgãos de informação atrás mencionados foram informados sobre a apresentação da queixa nesta Alta Autoridade, sendo-lhes solicitados os elementos que entendessem convenientes à análise do assunto.

./.

7616



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 3 -

I.3 - Em 2 de Maio, Norton de Castro Neves enviou à AACS cópia da resposta do director da "**Cosmopolitan**" datada de 27 de Abril, em que este sustenta que na reportagem são claramente identificadas "as posições dos utentes, da DECO e também das empresas". Acrescenta ainda que a reportagem respeitou "escrupulosamente as regras jornalísticas e a verdade", pelo que "declinamos dar cumprimento à vossa exigência - tanto mais descabida quanto o documento em que é reproduzida nem vem assinado por V.Exas."

Em face desta comunicação, solicitou novamente a AACS à "**Cosmopolitan**" que informasse o que tivesse por conveniente sobre a nova matéria apresentada, pelo que o director daquela revista, em carta datada de 5 de Maio, veio reiterar os argumentos atrás aduzidos, enviando ainda cópia de um fax do Instituto do Consumidor, em que este informa "que por entender existirem indícios de prática de burla e outros procedimentos civilmente puníveis, remeteu o assunto para o Procurador Geral da República e Direcção Geral de Contribuições e Impostos."

I.4 - Em resposta ao primeiro ofício da AACS, mencionado em I.2, o sócio gerente da Executive Class veio informar que, relativamente a "**O Independente**" e à "**Fortuna**" não foi solicitado o exercício de direito de resposta. Quanto à "**Cosmopolitan**", tal direito foi recusado conforme já descrito e, em relação à **TVI**, foi pedido o exercício do direito de resposta, em 9 de Maio, através de carta registada, na qual afirma que "por orientação da Alta Autoridade para a Comunicação Social vimos reiterar o nosso interesse em obter o direito de resposta (...) solicitamos que o direito de resposta seja feito no mesmo horário, tempo, programa, em directo e com conhecimento das perguntas que, eventualmente, irão nos fazer...".

Este canal propôs que, no dia 12 de Abril, o sócio-gerente Norton de Castro Neves estivesse presente no "Jornal da Noite", onde "seria passado o vídeo anterior e feitas diversas perguntas, sem no entanto nos apresentarem o teor destas... Por não acharmos ser este o verdadeiro direito de resposta, recusámos a entrevista nesse dia na tentativa de ganhar tempo para poder receber uma melhor orientação da Alta Autoridade para a Comunicação Social." A **TVI** aceitou a realização da entrevista para outro dia, mas não mais contactou a Executive Class.

À carta são ainda anexados vários anúncios da empresa publicados na imprensa.

I.5 - Em resposta ao ofício da AACS, de 28 de Abril, dirigido aos órgãos de informação, a "**Fortuna**" veio informar que a Executive Class, ao acusá-la de pretender fazer uma reportagem nos moldes de "O Independente", está a ser contraditória. Esta reportagem é o resultado de um contacto feito no início de

./.

7617



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 4 -

Fevereiro, "por uma ex-cliente daquela empresa, que em sequência de uma notícia publicada na edição de Set/94 sobre consultoras de Placement- entre as quais se mencionava a Executive Class - nos informava que os seus interesses, bem como os de um conjunto de ex-clientes, foram lesados por essa mesma empresa."

Após este contacto, e ainda um outro com ex-clientes e ex-empregadas da Executive Class, a "**Fortuna**", através de uma jornalista, enviou, em 14 de Fevereiro, um fax à empresa, a solicitar resposta "às acusações que lhes foram dirigidas." Em resposta, foi-lhe marcada uma entrevista, que viria a ser desmarcada por duas vezes pelos sócios-gerentes, os quais pediram que as questões fossem novamente enviadas por fax, meio pelo qual dariam a resposta, o que fizeram a 27 de Fevereiro.

Nesse dia, a "**Fortuna**" confirmou junto do Instituto do Consumidor ter esta entidade "enviado um processo de investigação ao Ministério Público, por indício da prática de burla pela Executive Class." Assim, "a revista "**Fortuna**" não podia silenciar quando existem recursos sobre serviços prestados por uma empresa que tinha indicado aos seus leitores na edição de Setembro de 1994. Para além do direito, tinha desta vez o dever de informar os nossos leitores que existiam suspeitas fundamentadas de problemas graves entre clientes e empresa, que não eram do nosso conhecimento à data da publicação do primeiro artigo."

Acrescenta ainda que considera "significativo que não existam recursos nem desentendimentos entre clientes e outras empresas de placement e outplacement" e que no texto não há "um juízo de valor negativo em relação à Executive Class porque o assunto é em si negativo para a Executive Class."

Também em resposta ao ofício da AACS, de 28 de Abril, dirigido aos órgãos de informação, a **TVI** veio responder relativamente ao recurso apresentado pela Executive Class que:

- "as reportagens estão devidamente fundamentadas";
- existem de facto várias queixas e a matéria tem sido objecto de "investigações e denúncias sucessivas em diversos órgãos de comunicação social e não só na **TVI**";
- fora um jurista do Instituto do Consumidor que declarara que "se estava perante indícios de burla...";
- "o uso do processo da câmara oculta justificou-se face aos interesses de ordem pública em jogo e a, no caso concreto, ser meio jornalístico especialmente idóneo em ordem a alertar eventuais incautos, (...)"

Relativamente à recusa de exercício de direito de resposta a **TVI** informa que os contactos da Norton Consultores "foram feitos já em Maio e fora do prazo legal para o efeito."

./.

7618



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 5 -

**I.6** - Em 15 de Abril, a Executive Class veio acrescentar à queixa inicial o **Canal 1 da RTP**, uma vez que este "também tem vindo a emitir juízos de valor sobre a nossa empresa", que relata da seguinte forma:

"Em 20.04.95 foram entrevistados pelo **Canal 1**, a quem forneceram "todas as informações" solicitadas, não deixando no entanto a repórter filmar dentro das instalações da empresa. Ao acompanharem a repórter ao elevador, esta, na continuação da conversa que estavam a ter, disse que «os jornalistas são capazes de tudo. Não espere nada deles. É muito comum serem comprados. Não é barato e muitas pessoas costumam comprá-los.» "Depois de um silêncio constrangedor, continuou, a sorrir: «Mas é mais comum no Brasil. Vocês já devem estar acostumados a isto!»"

Posteriormente, e a pedido da repórter, enviaram informações sobre a empresa. Também a convidaram a assistir a um curso de formação e a ouvir a opinião de alguns clientes sobre a Executive Class, convites que ela declinou.

Assim, no dia 4 de Maio de 1995, saiu uma reportagem com o que a Executive Class entende serem "declarações graves", como:

*- "uma Agência de emprego pode estar a meter a mão no bolso dos desempregados";*

*- "...a todas as críticas a Executive Class dá uma resposta lacónica";*

*- "em Inglaterra, este tipo de empresas dá pelo nome de «headhunters.»."*

Face a esta reportagem, o sócio-gerente, Norton de Castro Neves, enviou, no dia 9 de Maio, uma carta registada, ao director de Informação da **RTP1**, informando que, pelo facto de não concordar com o conteúdo da reportagem atrás citada, solicitava "o direito de resposta, no mesmo horário, tempo, programa, em directo e com conhecimento das perguntas que, eventualmente, nos irão fazer (...)"

Em carta datada de 12 de Maio, o director de Informação da **RTP1** comunicou a "decisão da recusa do mesmo pelo facto de este não reunir os requisitos legais."

**I.7** - Também no dia 15 de Maio, a Executive Class acrescentou o nome do "**Expresso**" à lista das queixas por aquele semanário ter publicado uma reportagem com "insinuações difamatórias" sem dar oportunidade de "nos defendermos dos ataques insidiosos de que continuamos a ser alvo pelos meios de comunicação social."

Relata o queixoso que, no dia 4 de Maio, uma jornalista do "**Expresso**" telefonou a informar que, na sequência de uma visita de um pequeno grupo, iria fazer uma reportagem sobre a empresa. A fim de facilitar o trabalho à jornalista

./.

7619



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 6 -

enviaram um fax para o jornal com todas as informações possíveis e o sócio-gerente solicitou ao director do jornal "que fosse recebido pessoalmente", o que não aconteceu, "pois o director, o Sr. António José Saraiva, nem sequer nos respondeu."

Apesar de tudo, a empresa tentou entrar em contacto várias vezes com o semanário, mas nunca obteve resposta, tendo então saído, no dia 13 de Maio, a matéria no caderno nacional, em que se afirma que a Executive Class «(...) *está a ser investigada pelo Ministério Público (...)*» a meio de outras "insinuações difamatórias", o que o queixoso estranha, uma vez que, anteriormente, a jornalista passara uma semana inteira dentro da empresa, convivendo com os clientes e participando de uma acção de formação por ocasião de recolha de matéria para uma reportagem anterior, tendo na altura elogiado "bastante o nosso trabalho."

Informa ainda que em 15 de Maio, solicitou ao director do "Expresso", o exercício do direito de resposta, "no mesmo caderno e com o mesmo espaço (...)"

**1.8** - Na sequência destas novas queixas, a Alta Autoridade enviou, em 16 de Maio, ofícios à RTP1 e ao semanário "Expresso", solicitando que, face à acusação de falta de rigor informativo e de recusa de direito de resposta, informassem o que tivessem por conveniente.

**1.8.1** - A RTP1 dividiu a sua resposta em dois pontos. No primeiro, relativo à actuação da jornalista, alega que esta, conforme Norton de Castro Neves informou, solicitou várias vezes, no dia 21 de Abril, para filmar, o que não lhe foi permitido "para proteger o direito de sigilo" dos clientes. "Isto só revela" - continua a RTP1 - "que a Jornalista iniciou a investigação de reportagem sem quaisquer preconceitos, querendo ajuizar por si (...)". Não compreende que "sete dias depois (28 de Abril) o Sr Norton de Castro Neves tenha mudado de opinião e (...) se tenha prontificado a deixar filmar as aulas de formação" e "uns clientes que gostariam de prestar declarações." Diz a RTP1 que compreende que as pessoas mudem de opinião, "mas tudo tem o seu «timing» e (...) o trabalho de um jornalista não é, propriamente, captar declarações de clientes que gostam de o fazer! Além disso," acrescenta, "uma reportagem não é um tribunal em que há testemunhas de acusação e testemunhas abonatórias". E informa também que, Norton de Castro Neves o sabia desde o início, dado que a jornalista lhe disse serem razão da reportagem as acusações contra ele apresentadas no Instituto do Consumidor e que esta entidade, por sua vez, apresentou na Procuradoria Geral da República e na Direcção Geral das Contribuições e Impostos.

Assim, ele "teve a oportunidade de rebater as acusações de que era

./.

7620



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 7 -

alvo(...) ", mas "respondeu, efectivamente, de uma forma lacónica a acusações tão graves".

Quanto ao segundo ponto, a reportagem em si, a **RTP1** diz que, a Norton de Castro Neves, a mesma apenas "suscitou o reparo de que ela disse, em «off», que «às críticas que lhe são feitas, a Executive Class dá uma resposta lacónica»! (...) " E continua: "Todas as outras acusações (...) ao texto da reportagem são apenas acrescidas de «comentário grave». Não são rebatidas com qualquer argumentação contraditória consistente. (...) teve oportunidade de rebater as acusações de que era alvo ... Não o fez".

Relativamente à não concessão do direito de resposta, a razão apresentada pela **RTP1** foi a de "o pedido elaborado pelo Sr Norton de Castro Neves não reunir os requisitos legais, nos termos da Lei da Televisão".

**I.8.2** - O "**Expresso**", em carta datada de 9 de Junho, respondeu a esta Alta Autoridade:

- "Não percebo exactamente qual a queixa que o Sr Norton de Castro Neves faz do "**Expresso**"...";

- Que a carta que lhe foi enviada pelo recorrente, em 9 de Maio de 1995, não se refere a qualquer erro ou incorrecção do "**Expresso**", razão pela qual não a publicou;

- Quanto à carta de 15 de Maio, que entre outras, pede o exercício do direito de resposta, alega que ela já foi objecto de resposta do Director "ao próprio e será publicada se reunir as necessárias condições."

**I.8.3** - "**O Independente**" não respondeu ao ofício da AACS de 28 de Abril, mesmo após insistência.

## **II - ANÁLISE**

**II.1** - Face ao disposto nas alíneas e) e g) do artº 3º conjugado com as alíneas d) e l) do nº1 do artº 4º da Lei nº 15/90, de 30 de Junho, a Alta Autoridade para a Comunicação Social é competente para conhecer das presentes queixas.

**II.2** - O direito de resposta na imprensa escrita, à altura dos acontecimentos que deram origem às queixas em apreço, era regulado pelo artigo 16º da Lei de Imprensa (Decreto-Lei nº 85-C/75, de 26 de Fevereiro), sem as alterações que viriam a ser introduzidas pela Lei nº 15/95, de 25 de Maio. Assim, aos casos em análise aplica-se a norma que estipulava que os periódicos eram obrigados a inserir dentro de dois números a contar do recebimento, em carta enviada no prazo de 30

./.

7621



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 8 -

dias, registada, com aviso de recepção e assinatura reconhecida, a resposta de quem se sentisse prejudicado pela publicação de ofensas directas ou referências de facto inverídico ou erróneo susceptível de lhe afectar a reputação e boa fama.

O direito de resposta na televisão é regulado pelos artigos 35º e seguintes da Lei nº 58/90, de 7 de Setembro, que estipula que qualquer pessoa que se considere prejudicada por emissões de televisão que constituam ofensa directa ou referência a facto inverídico ou erróneo que possa afectar o seu bom nome ou reputação tem o direito de resposta, a exercer nos 20 dias seguintes ao da emissão.

**II.3 -** Quanto ao rigor informativo e à verdade da informação a respeitar pelos jornalistas, decorrem de um dos limites à liberdade de imprensa estipulados pelo nº2 do artigo 4º da Lei de Imprensa.

Também o nº 1 do Código Deontológico dos Jornalistas, aprovado em 4 de Maio de 1993, indica que "o jornalista deve relatar os factos com rigor e exatidão e interpretá-los com honestidade. Os factos devem ser comprovados, ouvindo as partes com interesses atendíveis no caso..."

Embora se entenda que a AACS não se ocupa de questões deontológicas enquanto tais, o certo é que a matéria não lhe pode ser estranha sempre que se prenda com a observância de normas legais.

**II.4 -** Do rigor de informação.

Em causa está saber se a **TVI**, o "**O Independente**" as revistas "**Fortuna**" e "**Cosmopolitan**", o **Canal 1** da **RTP** e o "**Expresso**" cumpriram o legalmente estabelecido quanto aos deveres de isenção e rigor de informação.

A base das reportagens foi uma queixa contra a empresa, apresentada junto destes órgãos de informação e, com excepção feita a "**O Independente**", que não ouviu nenhum representante da empresa, todos informaram do cuidado em ouvir, para além da ex-cliente queixosa, a sócia-gerente e ainda outras entidades como o Instituto do Consumidor. Ao fazê-lo, demonstraram pretender abordar o tema de uma forma independente. Relativamente à câmara oculta usada pela **TVI**, entende-se não ser, em princípio, a forma eticamente mais adequada de obter imagens.

**II.5 -** Do direito de resposta.

**TVI** - Relativamente ao exercício do direito de resposta ele foi solicitado dois meses e três semanas após a emissão, isto é manifestamente fora do prazo.

"**O Independente**" - Não foi solicitado direito de resposta.

"**Fortuna**" - Também não foi solicitado direito de resposta.

"**Cosmopolitan**" - A solicitar o direito de resposta, o sócio gerente

./.

7622



## ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 9 -

Norton de Castro Neves enviou, em 18 de Abril, através de fax, um documento sem assinatura e apenas com a indicação "processado por computador", em que diz: "A Executive Class exige o direito de resposta e uma reportagem sobre o *placement* para esclarecer devidamente os factos (...) Desejamos que a confirmação da nossa solicitação seja feita via fax..." Em 27 de Abril, o director geral da revista enviou um ofício à empresa, informando que "declinamos dar cumprimento à vossa exigência - tanto mais descabida quanto o documento em que é reproduzida nem sequer vem assinado por V. Ex<sup>as</sup>." A exigência do direito de resposta não cumpriu, portanto, os requisitos legais.

**Canal 1** - A este canal a Executive Class dirigiu uma carta no dia seguinte ao da apresentação da reportagem, de cujo conteúdo constava o "facto de não concordamos com o divulgado" e mais uma vez sem indicar qual o conteúdo do direito de resposta que pretendia exercer. Apenas solicitava "conhecimento das perguntas que, eventualmente, irão nos fazer, para podermos responder correctamente às questões..." Ao pedido, a RTP1 respondeu com uma recusa por "não reunir os requisitos legais" - o que é efectivamente o caso.

**"Expresso"** - Também a este semanário o queixoso se dirigiu, utilizando a mesma forma para solicitar o direito de resposta, através de fax e, desta vez também de carta, mas sem que esta contivesse o texto com que pretendia exercer o referido direito - o que contraria as normas legais.

### III - CONCLUSÃO

Apreciadas queixas apresentadas por Norton de Castro Neves, sócio-gerente da Norton Consultores, Lda - "Executive Class", contra a TVI - Televisão Independente, o semanário "O Independente", as revistas "Fortuna" e "Cosmopolitan" e, ainda, o Canal 1 da RTP e o "Expresso", por alegadas falta de rigor de informação e recusa de direito de resposta, a Alta Autoridade para a Comunicação Social delibera:

1 - Considerá-las improcedentes no que toca à acusação de falta de rigor informativo, por entender que aqueles órgãos de informação comprovaram de uma forma satisfatória os elementos de que dispunham, antes de emitirem ou publicarem as peças em causa.

2 - Relativamente aos recursos apresentados por recusa de exercício do direito de resposta, negar-lhes provimento, por extemporaneidade, no caso da TVI, e por inobservância de requisitos legais, nos restantes casos.

./.

7623



ALTA AUTORIDADE PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

- 10 -

3 - Alertar "O Independente" para a necessidade de, na elaboração das suas notícias, não deixar de ter em conta a exigência de audição das partes com interesses atendíveis, o que, no presente caso, não ocorreu.

***Esta deliberação foi aprovada por maioria, com votos a favor de José Maria Gonçalves Pereira, Eduardo Trigo, Cipriano Martins, Torquato da Luz, Maria de Lurdes Breu, Artur Portela, Fátima Resende, Alberto de Carvalho e José Garibaldi, e abstenções de Assis Ferreira e Beltrão de Carvalho.***

Alta Autoridade para a Comunicação Social,  
em 17 de Outubro de 1995

O Presidente

José Maria Gonçalves Pereira  
Juiz-Conselheiro