



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2017/94 (CONTPROG-TV)

Participações contra a TVI, a propósito do programa “Ora Acerta”

**Lisboa
18 de abril de 2017**

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2017/94 (CONTPROG-TV)

Assunto: Participações contra a *TVI*, a propósito do programa “Ora Acerta”

I. Participações

1. Deram entrada na Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), durante o primeiro semestre de 2015, cinco participações referentes à transmissão do programa “Ora Acerta”, do serviço de programas *TVI*, detido pelo operador *TVI – Televisão Independente, S.A.*
2. Os participantes são unânimes ao referir a existência de irregularidades em vários passatempos que são apresentados durante o programa, alegando que os apresentadores dão soluções erradas para os jogos propostos. Fazem ainda alusão a outras irregularidades no funcionamento do programa, como seja a impossibilidade de os telespectadores entrarem em contacto com a produção do programa através do número de telefone indicado para esse efeito.
3. Em concreto, foram remetidas a esta entidade as seguintes participações:
 - 3.1. Jorge Paulo Soares, em 19 de janeiro de 2015, refere que a edição de dia 3 de janeiro do programa “Ora Acerta” incluía um passatempo que tinha por objetivo encontrar a palavra “tigre” escondida numa imagem, mas que ninguém foi chamado a participar naquele jogo, apesar de afirmar ter ligado três vezes para o número indicado no programa. A situação leva-o a considerar que o programa é uma «aldrabice» e um «roubo de má-fé».
 - 3.2. Miguel Martins, em 21 de janeiro de 2015, identificando a edição de dia 18 de janeiro 2015 [por lapso, indica 2014], alega que o programa nem sempre é realizado em direto, mas que a taxa de contacto é cobrada, o que impede os concorrentes de «usufruir da participação e consequentemente do possível prémio».Além desta situação, indica um endereço eletrónico da plataforma *Youtube* que reconduz à edição do programa “Ora Acerta” de 20 de dezembro de 2014 [<http://youtube.com/watch?v=B7DJC4AitCU>, vídeo publicado a 24 de dezembro de 2014], e na qual fica demonstrado que, «mesmo quando uma pessoa acerta na resposta óbvia, os apresentadores negam, indicando que [a resposta] se encontra errada!».

O participante alega estar-se perante situações de burla, dando conta da «revolta das pessoas que foram enganadas» e que se vão manifestando nas redes sociais.

- 3.3. Nélson Horta, em 6 de fevereiro de 2016, refere-se à existência de «contínuas gralhas» no programa, dizendo que se sucedem «erros gravíssimos» de gramática e matemática que «prejudicam claramente os concorrentes». Alega, por exemplo, que «existem ainda casos de pessoas que são contactadas pela produção como se fossem concorrentes e que não estão a par» do que se passa.

Como exemplo, deixa a indicação de cinco *links* do Youtube que remetem para diferentes casos em edições do programa da *TVI*: <https://www.youtube.com/watch?v=9bXG54-h00>; <https://www.youtube.com/watch?v=qZaMxnLGDNo> (o mesmo exemplo dado por Miguel Martins); <https://www.youtube.com/watch?v=Y8-xaAewli0>; <https://www.youtube.com/watch?v=PcuDVoy1vww> e <https://www.youtube.com/watch?v=GaBx0jriaB4>.

O participante pede à ERC que tome as «devidas providências para acabar com estas fraudes televisivas».

- 3.4. Luis Fidalgo, em 12 de maio de 2015, descreve um passatempo transmitido no dia 6 de maio, que consistia em calcular a importância total de um conjunto de notas e moedas que surgia num ecrã. Várias pessoas tentaram acertar na quantia, sem sucesso, o que suscitou estranheza ao participante. Só depois de ter terminado o tempo destinado àquele passatempo é que se apercebeu que a imagem com as notas e moedas «tinha sofrido alterações, tanto na disposição como na quantidade de moedas.»

Invoca que essa alteração modificou o resultado do passatempo, num «estratagema para enganar as pessoas» e não atribuir o prémio a concurso, apesar do facto de que «houve pessoas a acertar no valor apresentado» inicialmente.

- 3.5. Rui Silva, em 8 de junho de 2015, referindo-se à edição transmitida nessa data, faz alusão a um passatempo com fósforos, alegando que o resultado que foi dado como certo pela *TVI* não estava correto, pois chegou a um valor superior ao apresentado. Segundo o participante os responsáveis pelo programa «colocam a solução que lhes apetece», impedindo que haja vencedores e assim enganando os telespectadores que participam através de chamadas pagas.

II. Pronúncia da Denunciada

4. A TVI, em resposta aos ofícios n.º 7496/ERC/2015, de 28 de setembro, e n.º 8399/ERC/2015, de 20 de outubro, no âmbito do processo supra referenciado, veio referir que apesar de ter recebido as queixas referenciadas pela ERC, não são mencionadas as normas legais aplicáveis, não se tendo pronunciado sobre o objeto das referidas participações.

III. Descrição

5. “Ora Acerta” é um programa de cerca de uma hora transmitido pela TVI, durante a madrugada (depois da 01h00). Consiste num «concurso, 100% interativo, no qual os espectadores têm a oportunidade de jogar desde casa, e ganhar prémios». Para tal, «podem habilitar-se inscrevendo-se telefonicamente»¹.
6. No seu regulamento específico, “Ora Acerta” é descrito como um concurso publicitário que decorre no programa com o mesmo nome, emitido pela TVI. É autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna [MAI] e dispõe de um regulamento, que disciplina a forma de seleção e de participação dos participantes no programa, bem como a forma de atribuição e entrega dos prémios em questão.
7. Prevê-se a participação em direto dos telespectadores, mediante a realização de uma chamada telefónica de inscrição, que é paga de acordo com o preçário da gama 760 (até um máximo de dez chamadas por dia por participante)². O regulamento estabelece que a TVI pode, após autorização da Secretaria-Geral do MAI, alterar, suspender ou cancelar o referido concurso.
8. No que concerne às situações contestadas pelos participantes, a partir dos vários *links* que identificam, foi possível visionar os casos que reportam e que a seguir se descrevem.
 - a) Na edição de 6 de novembro de 2014, a única chamada que vai para o ar durante o jogo “Encontre a cara escondida!” acontece já nos últimos minutos do passatempo, que decorre durante cerca de 50 minutos, e parece não corresponder a uma inscrição para participar no

¹ Sinopse do programa em: <http://www.tvi.iol.pt/programa/ora-acerta/545778560cf2cc1b8a205465/sinopse>.

² Para mais informações consultar o “Regulamento concurso “Ora Acerta”, Concurso Publicitário n.º 204/ 2014, autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna” (<http://www.iol.pt/resolvedocs/544a8abd0cf2b69731ca70b0.pdf>) ou o “Regulamento Concurso “Ora Acerta – 6ª Série, Concurso Publicitário n.º 57 / 2015, autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna” (<http://www.iol.pt/resolvedocs/5568a91f0cf2c34b73cb659f.pdf>).

concurso, tratando-se aparentemente de um erro de contacto, pois a pessoa em linha está manifestamente incomodada por receber a chamada que é realizada durante a madrugada [situação indicada por Nelson Horta].

- b) Na edição de 25 de novembro de 2014, no jogo «Encontre a cara escondida», numa imagem, o resultado do passatempo surge no ecrã antes de a concorrente que está em linha, indicar a sua resposta, que é a correta [situação indicada por Nelson Horta].
- c) Na edição de 20 de dezembro de 2014, referida nas participações de Nelson Horta e Miguel Martins, os concorrentes devem responder acertadamente ao desafio proposto: «Cria[r] uma palavra usando no mínimo 3 letras!», que deve corresponder à palavra definida pela produção e que se encontra num envelope fechado. Os participantes não podem repetir letras nem acrescentar nenhuma às 16 letras que constam do ecrã.

À medida que o jogo vai avançando a apresentadora escreve num quadro os palpites que foram sendo dados para que não sejam repetidos pelos novos participantes, já que, apesar de terem mais de três letras e juntarem letras que estão no ecrã, não correspondem à palavra pré-selecionada.

Mais à frente, a apresentadora revela um pouco mais do jogo informando tratar-se de uma palavra com quatro letras.

A determinada altura, um concorrente dá como solução a palavra “amor” e a apresentadora rejeita a hipótese argumentando que a palavra tem quatro letras, não a considerando sequer elegível para figurar no quadro em que vai inserindo os palpites que não correspondem à palavra que foi escolhida. A sua reação é a seguinte: «Amor? Óh Pedro, então, amor? Estamos com quatro letras. Nós não queremos esta palavra.»

Um pouco depois, dá-se uma mudança no jogo, como ninguém acerta na palavra no envelope, a apresentadora desafia os concorrentes a dizerem uma palavra com quatro letras, que poderá não ser a correcta mas ainda assim assegurar um prémio mais baixo em cartão (o prémio “Nova ideia” começa por ser de 20 euros e vai subindo até aos 500 euros). Uma espectadora liga e dá como resposta a palavra “amor”, que é mais uma vez recusada. A apresentadora diz: “Amor, Maria! Quatro letras... Eu não consigo acreditar, eu tenho quatro letras e vou dar um prémio desde que tenha quatro letras. E toda a gente me dá mais letras. Tomem atenção, eu só quero quatro letras!»

- d) Na edição que é exibida durante a madrugada de 23 de dezembro de 2014, cuja referência é dada por Nelson Horta, a solução apresentada como certa para o jogo “Descubra o prato gastronómico!” é: Carne de porco à *alentajana*” [sic].

As 23 letras disponíveis no ecrã não permitem constituir a palavra correta, isto é, *alentejana*, já que a letra “e” aparece três vezes (menos uma do que necessário) e a letra “a”, uma delas acentuada graficamente, aparece seis vezes (mais uma vez do que necessário). Já no final do programa, uma espectadora entra em linha para responder ao desafio e acerta na resposta (errada), valendo-lhe o montante em jogo.

- e) Na edição de 3 de janeiro de 2015, referida por Jorge Paulo Soares, foi apresentado o jogo “Encontre a palavra tigre na imagem!”, com uma duração aproximada de 25 minutos, sem que entrassem concorrentes em antena durante a quase totalidade do jogo, talvez porque o desafio é «demasiado difícil», diz o apresentador. Só nos últimos segundos do programa é que uma concorrente entra em direto e acerta na resposta.
- f) Nélson Horta e Luis Fidalgo reportam-se ao jogo “Descubra quantos euros estão na imagem”. Na edição de 6 de maio de 2015, é apresentado um painel com três notas e 12 moedas que os concorrentes devem somar. O jogo ocupa a totalidade da edição, sem que haja vencedores de um prémio que termina nos dois mil euros em cartão. No final, quando é revelado o resultado, a imagem sofre uma rotação de 180 graus, surgindo no ecrã um número inferior de moedas (menos duas), que poderão encontrar-se debaixo do valor total em jogo, 83,95 euros, que surge grafado a vermelho no canto superior direito do painel. Cinco moedas têm círculos vermelhos em cima de pequenos detalhes, depreendendo-se que identificam alterações que as tornam falsas.
- g) Rui Silva reclama do jogo “Mova dois fósforos de modo a criar o maior número possível!”, da edição de 8 de junho de 2015. O passatempo consiste em alterar o número que é dado – 8984 –, e que é construído com pauzinhos, para criar um novo número com a troca de apenas dois fósforos. A apresentadora vai avisando que o jogo tem “rasteiras”, mas ninguém acerta no valor. Dos 24 pauzinhos que são usados para construir o número, três não têm cabeça de fósforo.

III. Normas aplicáveis

- 9. Em conformidade com os Estatutos da ERC (Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro), encontram-se sujeitos ao âmbito de intervenção desta entidade reguladora os «operadores de rádio e televisão» (artigo 6.º, alínea c)), sendo a ERC competente para «verificar o cumprimento, por parte dos operadores de rádio e televisão, dos fins genéricos e específicos das respectivas

actividades [...]» e cabendo-lhe «assegurar a proteção dos destinatários dos serviços de conteúdos de comunicação social enquanto consumidores, no que diz respeito a comunicações de natureza ou finalidade comercial distribuídas através de comunicações eletrónicas [...]» [artigo 24.º, n.º 3, alínea i)].

10. A Lei da Televisão (LTSAP) – Lei n.º 27/2007, de 30 de julho, alterada pela Lei n.º 8/2011, de 11 de abril, Lei n.º 40/2014, de 9 de julho, e Lei n.º 78/2015, de 29 de julho [artigos 2.º, 9.º, 27.º e 93.º] – estabelece, nos artigos 34.º a 39.º, as obrigações dos operadores televisivos. Assim, no referido artigo 34.º estabelece-se que constitui uma obrigação geral de todos os operadores «observância de uma ética de antena, que assegure o respeito pela dignidade da pessoa humana, pelos direitos fundamentais e demais valores constitucionais».

IV. Análise e fundamentação

11. Nas edições visualizadas do programa “Ora Acerta” detetaram-se situações que poderão configurar a prática de irregularidades no âmbito do concurso transmitido pelo serviço de programas *TVI*.
12. Na edição da madrugada de 20 de dezembro de 2014, a resposta “amor” foi considerada errada por duas vezes, com a apresentadora a negar que a palavra tivesse quatro letras. Esta situação impediu que um dos dois concorrentes ganhasse o prémio extra que entretanto estava a concurso. Recorde-se que mesmo que não acertassem na palavra que estava escondida no envelope, e que era a solução para o prémio principal, a partir de determinada altura foi oferecida aos concorrentes a possibilidade de ganharem um prémio mais baixo se descobrissem outras palavras com quatro letras das que surgiam no painel de jogo.
13. No jogo “Descubra o prato gastronómico”, ainda que tenha havido um vencedor, as letras colocadas ao dispor dos espectadores e a solução que permitem construir como a hipótese correta – “alentajana” – não existe no léxico português.
14. No caso em que a solução a um passatempo em curso surge no ecrã em momento imediatamente anterior à resposta ser dada pela participante em linha, ainda que tal se tenha verificado, a situação não reverte em desfavor do concorrente, uma vez que há atribuição de prémio.
15. Relativamente aos restantes jogos, sobretudo o dos fósforos e o da soma das notas e das moedas, não tem esta entidade capacidade para avaliar as eventuais irregularidades. Assinale-

- se que os jogos têm “rasteiras”, um dado que não é omitido pelos apresentadores de “Ora Acerta” ao longo dos desafios, que não são de fácil identificação.
16. No que respeita à impossibilidade de participação efetiva no passatempo, alegada pelos participantes que afirmam ter realizado várias chamadas para o programa sem que conseguissem participar em direto na emissão, refira-se que o concurso rege-se por um regulamento próprio e é constituído por várias etapas de seleção. A ERC não dispõe de elementos para comprovar ou refutar estas situações, nem é a entidade habilitada para o efeito.
 17. Conforme acima referido, cabe à ERC «assegurar a proteção dos destinatários dos serviços de conteúdos de comunicação social enquanto consumidores, no que diz respeito a comunicações de natureza ou finalidade comercial distribuídas através de comunicações eletrónicas».
 18. Ora, na presente situação está em causa a transmissão de um programa televisivo que integra passatempos que suscitam várias queixas, seja por apresentarem irregularidades de execução, seja por gerarem situações que os telespectadores entendem como fraudulentas (vejam-se as participações de Néelson Horta e de Miguel Martins).
 19. E, de facto, apresentam-se jogos com palavras inexistentes, que podem inibir a participação de espectadores que, em casa, não conseguem chegar à resposta certa por estarem perante possibilidades erradas (mesmo que depois não fossem selecionados para participar em direto no programa); indicam-se soluções que surgem no ecrã antes do participante responder acertadamente. Mesmo que se assuma, por hipótese, que esta situação tenha acontecido por lapso, por se tratar de um programa em direto, a mesma poderá ser percecionada como favorecimento de um espectador em detrimento de todos os outros que, na sequência da resolução do passatempo, já não puderam ser chamados a intervir (não se duvidando, no entanto, do mérito da participante vencedora).
 20. Afastando do prisma de análise as situações ilusórias (entenda-se, “rasteiras”) criadas em diferentes desafios e que fazem parte do jogo, e que nos casos em apreço foram frisadas pelos apresentadores que dinamizam o programa da *TVI*, a comprovar-se, a existência de situações irregulares, estas são suscetíveis de configurar uma violação dos direitos dos espectadores e das obrigações a cargo dos operadores televisivos. A realização de um programa que integre um concurso como o acima descrito, na medida em que apresente resultados errados e informação incorreta para as questões colocadas – para além de impedir os telespectadores de usufruírem de prémios a que eventualmente teriam direito – prejudica a qualidade da atividade televisiva, contribuindo para a divulgação de informações deficientes, contrariando os fins previstos para a

atividade televisiva e lesando o disposto na lei em matéria de obrigações dos operadores televisivos (artigos 34.º e 39.º da LTSAP).

21. Verificando-se, ainda assim, que as incorreções identificadas respeitam essencialmente à execução do próprio concurso, ou seja, à aplicação das regras previstas no respetivo regulamento (e não à promoção dos passatempos) – e que o mesmo foi aprovado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, cabendo-lhe o acompanhamento da sua execução – não é a ERC entidade responsável pela verificação de eventuais irregularidades no concurso publicitário “Ora Acerta”.
22. E, pese embora, não seja esta a sede própria para concluir sobre a existência de um incumprimento por parte do operador televisivo na execução do referido concurso, não poderá deixar de se constatar que as transmissões identificadas colocam em causa a qualidade da programação em referência e a respetiva perceção pelos telespectadores.

V. Deliberação

Tendo sido rececionadas, durante o primeiro semestre de 2015, várias participações referentes a diversas edições do programa “Ora Acerta”, transmitido pelo serviço de programas TVI, o qual inclui a realização de vários passatempos a que os telespectadores podem concorrer mediante a realização de chamadas telefónicas da gama 760;

Sublinhando-se que, estando em causa um conteúdo televisivo, deve ser dado cumprimento ao disposto na Lei da Televisão e Serviços Audiovisuais a Pedido (LTSAP) – Lei n.º 27/2007, de 30 de julho, alterada pela Lei n.º 8/2011, de 11 de abril, Lei n.º 40/2014, de 9 de julho; e Lei n.º 78/2015, de 29 de julho em matéria de obrigações dos operadores e fins previstos para atividade televisiva (artigos 9.º, e 34.º a 39.º da LTSAP);

Verificando-se que as irregularidades identificadas respeitam, essencialmente, à execução do próprio concurso e à aplicação das regras previstas no regulamento do mesmo (e não à promoção dos passatempos), não estando a ERC habilitada para proceder a essa verificação; conclui-se, ainda assim, que as transmissões identificadas colocam em causa a qualidade da programação em referência e a respetiva perceção pelos telespectadores;

Atendendo a que o regulamento do concurso publicitário “Ora Acerta” foi autorizado pela Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna, e que deve ser esta entidade a acompanhar a sua execução;

O Conselho Regulador da ERC **delibera a remessa das participações recebidas à referida entidade, com o respetivo arquivamento do processo.**

Lisboa, 18 de abril de 2017

O Conselho Regulador,

Carlos Magno

Alberto Arons de Carvalho

Luísa Roseira