

**DELIBERAÇÃO**  
**SOBRE**  
**RECURSO DE “INTER TRAVEL – OPERADORES TURÍSTICOS, Lda”,** *J7*  
**CONTRA A TVI**

**(Aprovada em reunião plenária de 10 de Agosto de 2005)**

**I. FACTOS**

**I.1** Deu entrada na Alta Autoridade para a Comunicação Social um recurso da Inter Travel – Operadores Turísticos, Lda, contra a TVI, por denegação do exercício do direito de resposta em relação a uma reportagem intitulada “Presentes Envenenados - Esparrelas”, incluída no Jornal Nacional de 16 de Junho de 2005.

**I. 2** O texto de resposta da recorrente tem o teor seguinte:

*“Apresentou a TVI, no Jornal Nacional de 16 de Junho, uma reportagem relativa a práticas alegadamente abusivas levadas a cabo por algumas empresas que se dedicam à venda de serviços associados a cartões cuja aquisição implica um pagamento por parte dos consumidores.*

*Na referida reportagem a empresa Inter Travel foi especialmente visada tendo sido feita uma montagem onde se intercalavam referências ao nome desta e apontamentos de reportagem obtidos em locais e com pessoas que nada têm a ver com ela. Esta montagem conduzia necessariamente qualquer espectador à conclusão de que práticas objecto de reportagem (nomeadamente a angariação de clientes na via pública e a oferta de múltiplos serviços com grandes descontos através da aquisição de um cartão) eram levadas a cabo por colaboradores da Inter Travel, o que é falso.*

*Na mesma reportagem, que elegeu a Inter Travel como bode expiatório de todas as práticas alegadamente abusivas ali relatadas, foram feitas afirmações graves a respeito desta empresa, tendo sido dito em concreto que esta burlava clientes.*

*Ora, a Inter Travel é uma empresa que, ao invés do referido na reportagem, atende sempre os seu clientes nas suas instalações devidamente identificadas em toda a documentação a ela respeitante, utilizando, para o efeito, dezenas de colaboradores identificados, devidamente preparados e permanentemente supervisionados.*

*A Inter Travel cumpre rigorosamente todas as normas legais em vigor, nomeadamente as que respeitam à observância do período de reflexão legalmente definido, para o qual os seus clientes são especialmente alertados, por escrito quando celebram qualquer contrato com aquela.*

*A Inter Travel conta com confiança de milhares de clientes, que lhe manifestam permanentemente plena satisfação com a qualidade dos serviços prestados. É certo que a Inter Travel, como qualquer outra empresa, recebe reclamações de clientes, sendo certo que alguns deles têm encaminhado queixas para a DECO, sendo certo que, por iniciativa própria, já realizou várias reuniões com esta prestigiada associação de defesa de consumidores, para total esclarecimento de situações eventualmente menos claras e para melhoria da qualidade dos serviços que presta aos seu clientes.*

*A reportagem da TVI omitiu factos que tinha obrigação de conhecer, não disse a verdade sobre factos que sobejamente conhecia e estabeleceu uma deliberada confusão informativa, tendo, deste modo, lesado gravemente a imagem da Inter Travel e prestado um mau serviço ao esclarecimento público e às más práticas comerciais”.*

#### **I.4 Em carta remetida ao respondente, a TVI fundamentou a recusa do exercício do direito de resposta nos seguintes termos:**

*“(…)*

*O tema em análise na referida reportagem tem um claro e inequívoco interesse jornalístico e corresponde, na prossecução de um interesse público, ao exercício, constitucionalmente consagrado, da liberdade de expressão e ao cumprimento do dever de informar, atribuído aos órgãos de comunicação social.*

*As práticas comerciais em causa são objecto de múltiplas queixas de consumidores, que se sentem gravemente lesados, pessoal e financeiramente, com o comportamento e estratégia das empresas envolvidas.*

*As instituições de defesa do consumidor consideram estas queixas fundamentadas e encaram com preocupação o florescimento destas actividades e a falta de informação dos consumidores em relação a estas.*

*A reportagem de 16 de Junho foi realizada com o escrupuloso cumprimento de todas as regras éticas, deontológicas e legais aplicáveis. Todas as informações foram cruzadas e comprovadas, todos os envolvidos foram devida e insistentemente contactados e instados a esclarecer o conteúdo dos factos e a exporem a sua posição sobre os mesmos.*

*Curiosamente, e durante o tempo de preparação da reportagem, nenhum dos envolvidos ou referenciados se disponibilizou para o fazer, incluindo a Inter Travel, Lda, ou foi absolutamente impossível o seu contacto.*

*A TVI, como sempre faz, aceitou de imediato esse pedido e colocou, para o efeito, à disposição da Inter Travel uma equipa de reportagem com o objectivo de colher informações necessárias e as imagens e respectivos sons (...).*

*Nessa ocasião, o representante da Inter Travel teve oportunidade para esclarecer as imputações que lhe eram efectuadas e para apresentar a sua posição sobre o conteúdo da reportagem. A TVI emitiu, conforme se tinha comprometido, as declarações referidas, e fê-lo em destaque, imediatamente após a emissão da reportagem (...).*

*Por isso e, designadamente, ao abrigo do disposto no nº 3 do artigo 59º, da Lei de Televisão, a TVI considera que o direito de resposta agora apresentado se encontra prejudicado pois já facultou ao representante da sociedade referida, a seu pedido e conforme este entendeu conveniente, um meio para a sua representada se pronunciar sobre o conteúdo das informações divulgadas e expor eficazmente a posição.*

*Acresce que, a resposta que agora se pretende ver difundida, em nada corrige ou esclarece as informações divulgadas na reportagem em análise, nem acrescenta qualquer informação à posição que a Inter Travel assumiu, expressa nas declarações prestadas à TVI pelo seu representante, e que foi divulgada imediatamente após a emissão da referida reportagem.*

*Pelo exposto, é entendimento da TVI que o direito de resposta que agora se pretende exercer, não só se encontra prejudicado, como carece em absoluto de fundamento, razões que determinam a recusa da sua emissão, nos termos do nº 3 do artigo 59º, e do nº 1 do artigo 62º da Lei de Televisão”.*

I.4 Posteriormente, ouvida pela AACCS sobre o objecto do recurso, a TVI reiterou, no essencial, os fundamentos de recusa anteriormente invocados perante o respondente e defendeu que a AACCS deveria abster-se de conhecer o recurso em apreço por manifesta falta de objecto. Argumentou, ainda, que a recorrente ao não especificar no recurso os motivos pelos quais considera que a recusa da emissão foi infundada, impede a TVI de se pronunciar sobre os mesmos e inviabiliza por completo o direito de defesa que lhe assiste.

## II ANÁLISE

II.1 A Alta Autoridade para a Comunicação Social é competente para conhecer o recurso, atento o disposto quer no nº 1 do artigo 39º da CRP, quer nas alíneas i) do artigo 3º e c) do artigo 4º da Lei nº 43/98, de 6 de Agosto.

Os direitos de resposta e de rectificação regem-se, nos serviços de programas televisivos, pelos artigos 59º a 63º da Lei nº 32/2003, de 22 de Agosto (Lei de Televisão)

Tem direito de resposta ou de rectificação, de acordo com os nºs 1 e 2 do citado artigo 59º, qualquer pessoa singular ou colectiva que neles tiver sido objecto de referências que possam afectar a sua reputação ou boa fama nome ou de referências erróneas ou inverídicas que lhe digam respeito. ✓

Conforme o nº 3 do mesmo artigo, tais direitos ficam prejudicados se, com a concordância expressa do interessado, o operador de televisão tiver corrigido ou esclarecido o texto ou a imagem em causa ou lhe tiver facultado outro meio de expor eficazmente a sua posição.

Por seu turno, o nº 1 do artigo 62º da referida Lei de Televisão específica, de forma taxativa, as causas que podem dar lugar à recusa de transmissão da resposta, de que consta, entre outras, a falta de relação directa e útil com as referências que a motivaram.

**II.2** Os direitos de resposta e de rectificação, para além de constituírem um inquestionável instrumento de defesa dos direitos de personalidade em sede mediática são, igualmente, uma garantia do direito do público à informação, por permitir a contraposição da versão do respondente a outra anteriormente divulgada.

É desta dupla vertente do direito de resposta que há que partir para a compreensão dos pressupostos e limites do seu exercício.

Na doutrina que tem abordado a matéria, é pacífico o entendimento de reconhecer ao respondente a decisão sobre a oportunidade do exercício do seu direito de resposta/rectificação e a avaliação do carácter lesivo, falso ou erróneo da peça, questionando-se o seu exercício apenas nos casos em que se mostre desproporcionado face ao direito de liberdade de expressão e de informação.

Importa, no entanto, ter presente que não basta que haja factos a corrigir, que haja legitimidade e tempestividade, impõe-se que na pretendida resposta ocorra um alegado desmentido ou esclarecimento que os contrarie concretamente, se

bem que seja reconhecido pela doutrina que a rejeição da sua transmissão, assente na inexistência de relação directa e útil com a peça que a motivou, só é aceitável e pertinente na hipótese do seu texto ser totalmente alheio ao tema. J2

De sublinhar, também, que o instituto do direito de resposta não visa sindicar a verdade da comunicação nem dirimir se alguma das versões prevalece, mas antes evitar a visão unilateral sobre acontecimentos, facultando à pessoa singular ou colectiva referenciada uma possibilidade de publicitar uma contraversão, não tendo de desenvolver qualquer acção probatória que exceda aquela simples dialéctica.

Deve ainda esclarecer-se que, em matéria de apuramento da veracidade de factos, a intervenção da AACCS é assaz limitada, na medida em que tendo em conta os procedimentos que regem a formação das suas deliberações, só poderá fazê-lo relativamente a factos circunscritos de prova desnecessária ou incontestável, como são, nomeadamente, os públicos e notórios.

A AACCS não irá, portanto, pronunciar-se quanto à veracidade dos factos tratados na reportagem, mas tão só analisar se foram respeitadas as normas em vigor em matéria de direito de resposta.

**II.3** A reportagem em causa incidiu sobre o tema de práticas comerciais agressivas que estão a ser objecto de múltiplas queixas de consumidores, lesados com o comportamento e estratégia de vendas de algumas empresas.

Da sua análise resulta claro que o interesse jornalístico do assunto abordado justificou a ênfase que lhe foi dado pela TVI, que se considera adequado ao propósito informativo prosseguido, nomeadamente, de alerta dos consumidores.

Não obstante, é inquestionável a legitimidade da Inter. Travel para exercer o direito de resposta, porque na mesma é interpelada de forma claramente lesiva da sua reputação e boa fama.

Acresce que, pela forma como está montada, cruzando imagens e comentários sobre práticas adoptadas por várias empresas, a reportagem foi susceptível de levar o espectador a associar a actividade da Inter Travel a locais, instalações, colaboradores e condutas desabonatórias que, alegadamente, com ela nada terão a ver, o que reforçaria, se fosse preciso, a legitimidade do exercício do direito negado. J7

Por outro lado, a TVI não pode fundamentar a recusa da transmissão da resposta na inexistência de relação directa e útil com a peça respondida, porque claramente apresenta um nexó de causalidade com as imputações que nesta são feitas ao recorrente, contendo desmentidos e precisões compatíveis com o objectivo visado pelo direito em causa.

Tão pouco constitui fundamento para a denegação do direito de resposta, o facto da TVI ter concedido à Inter Travel, ao abrigo do princípio do contraditório, a possibilidade de prestar um depoimento sobre a matéria objecto da reportagem, por não se consubstanciar dessa forma o direito de resposta que lhe assiste.

Com efeito, o pedido da Inter Travel para ser ouvida no contexto da reportagem só poderia traduzir, da sua parte, uma vontade de renunciar ao direito de resposta, se tivesse havido acordo expesso nesse sentido com a TVI, nos termos previstos no nº 3 do artigo 59º acima citado, o que não se verificou no caso.

A entender-se de outro modo, um instituto consagrado constitucionalmente para garantia dos cidadãos acabaria por se diluir no simples contraditório, sem que os visados pudessem optar, na sequência do visionamento da forma como o assunto foi jornalisticamente tratado, pela via legal mais adequada à defesa da sua reputação e bom nome.

Deste modo, sem se pretender pôr em causa a importância informativa da reportagem, forçoso é reconhecer que à Inter Travel assiste legitimidade para exercer o direito invocado.

### III CONCLUSÃO

Face ao que antecede, apreciado um recurso da Inter Travel – Operadores Turísticos, Lda, contra a TVI, por esta ter recusado o exercício de direito de resposta sobre uma reportagem incluída no Jornal Nacional de 16 de Junho último, que podem afectar a sua reputação e boa fama, conforme o disposto no nº 1 do artº 59º da Lei de Televisão, a Alta Autoridade para a Comunicação Social delibera dar-lhe provimento por verificar que estão reunidos os pressupostos legais para o reconhecimento do direito invocado, determinando em consequência que o texto da resposta seja difundido, nos termos previstos no nº 6 do artigo 62º da citada Lei.

*Esta deliberação foi aprovada por maioria com votos favoráveis de Maria de Lurdes Monteiro (relatora), Armando Torres Paulo, Sebastião Lima Rego, João Amaral, Manuela Matos e Jorge Pegado Liz e abstenção de Artur Portela.*

**Alta Autoridade para a Comunicação Social, em 10 de Agosto de 2005**

O Presidente



**Armando Torres Paulo**  
**Juiz Conselheiro**