



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2018/236 (CONTJOR-NET)

Participação remetida pela Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial contra a edição eletrónica do Jornal de Notícias a propósito da publicação de um comentário ofensivo e de cariz discriminatório na secção de comentários da notícia “

Lisboa
7 de novembro de 2018

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2018/236 (CONTJOR-NET)

Assunto: Participação remetida pela Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial contra a edição eletrónica do Jornal de Notícias a propósito da publicação de um comentário ofensivo e de cariz discriminatório na secção de comentários da notícia “

I. Participação

- 1.** Deu entrada na ERC, no dia 20 de fevereiro de 2018, uma participação remetida pela Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial contra a edição eletrónica do Jornal de Notícias a propósito da publicação de um comentário ofensivo e de cariz discriminatório na secção de comentários da notícia “Incêndio junto à Gare do Oriente com origem em curto-circuito”, publicada no dia 15 de janeiro de 2018.

II. Defesa do denunciado

- 2.** O denunciado começa por destacar que foi notificada pela ERC «nos termos do art. 3º da Lei de Imprensa por considerar que os factos poderão constituir eventualmente violação da referida norma».
- 3.** Sublinha, no entanto, que «[n]ão está em causa o teor de uma notícia publicada pelo JN, mas os comentários que leitores nela produziram no sistema on-line».
- 4.** Entende, assim, que «[n]ão estão, por isso, *sub iudice* o rigor e a objetividade da informação, nem o direito ao bom nome, à reserva da intimidade da vida privada, à imagem e à palavra dos cidadãos, que nestes autos não são objecto, uma vez que a notícia não é acusada de algo que pudesse contender com tais direitos», pelo que não crê que «o art. 3º da Lei de Imprensa seja passível de ter sido violado no âmbito da notícia publicada».
- 5.** No que se refere aos comentários, afirma que o «JN não ignora (nem ignorou) a Recomendação que a ERC proferiu e o JN publicou em sede do procedimento com o n.º

EDOC/2016/6341» e «por isso, tem vindo a dotar-se de meios de validação e moderação na secção de comentários da edição online que respeitem as orientações aplicáveis e que permitam o eficaz controlo dos comentários publicados online».

6. Lembra que “existe um potencial conflito entre a retirada de conteúdos por parte do jornal e a liberdade de expressão e 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.”
7. Entende que “[a] exposição na plataforma do jornal de um comentário porventura ofensivo de terceiros não pode envolver a retirada do conteúdo, sem mais, sob a consideração (p.ex.) de que é ofensivo, e justamente porque a sua retirada consubstancia um sacrifício de um valor jurídico (o direito à liberdade de expressão) que, do ponto de vista legal, até está em pé de igualdade com o valor (proteção ao bom nome) que determina a sua retirada”.
8. Ressalta que «[o] JN tem instaurado mecanismos no sentido de dissuadir ações ilícitas, informando os utilizadores da plataforma da necessidade de observância das normas legais vigentes sobre a matéria, mormente a proteção dos direitos de personalidade», exercendo assim «a função propedêutica e dissuasora que ao caso lhe compete, bloqueando alguns conteúdos, e procedimentos tendentes a prevenir situações de lesão».
9. Recorda que «[e]sta realidade traduz apenas outros valores: aqueles em que assenta a liberdade de expressão e de opinião num Estado de Direito democrático, que o artigo 37.º da CRP consagra de forma ampla e abrangente» e que «[e]stamos, cremos, a falar dos valores éticos de cada um. Do eventual grau de civilidade de cada um».
10. Nesse sentido, ressalta que «[n]o Norte de Portugal, por exemplo, é comum as pessoas utilizarem nos seus diálogos correntes termos muito expressivos e carregados e que, porventura, outros possam considerar serem mais violentos».
11. Argumenta o denunciado que «[p]ara qualquer análise que se faça sobre o tema, há que ter presente que o espaço de total liberdade de expressão que a Internet proporciona, sem qualquer tipo de moderação, controlo, repressão, ética, códigos de conduta ou qualquer outra regra, faz com que os leitores que frequentam as caixas de comentários tenham a expectativa de que aquele espaço não é do jornal, mas sim seu, como qualquer outro espaço na Internet onde podem escrever livremente».

- 12.** Reconhece que «há leitores que ultrapassam determinados limites de decoro na linguagem utilizada», mas ressalta que «a Direção do JN está atenta ao que é publicado e atua (e tem atuado) quando necessário, quer através da sua remoção, quer através de novas medidas que vem implementando no seu online».
- 13.** Destaca contudo que «[o] que não pode é violar os próprios princípios democráticos e de respeito pela liberdade individual que norteiam a sua conduta editorial».
- 14.** Afirma que «[o] objetivo da possibilidade de os leitores comentarem as notícias divulgadas online teve como pressuposto único permitir o debate», pelo que se tratam de «fóruns de discussão pública e espaços de liberdade e em que se pretende o máximo de contribuições e participações de opinião».
- 15.** Entende, assim, que há que «atuar (quando tem mesmo de ser) com toda a cautela por forma a não cercear irremediavelmente os direitos de livre expressão dos participantes», embora tal não signifique «que a Direção não esteja atenta aos conteúdos. Bem pelo contrário».
- 16.** Acrescenta ainda que «[d]esde que assumiu funções no JN a atual Direção decidiu introduzir as seguintes medidas no âmbito dos comentários de leitores na edição online do JN, que acrescem às que já se encontravam então em vigor: registo obrigatório dos utilizadores para poderem comentar; obrigatoriedade de email válido no momento do registo; impossibilidade de alguém se registar com o nome do utilizador ou de outro utilizador já registado».
- 17.** Esclarece que «[e]ste sistema é feito obrigatoriamente através de registo no interface Facebook por parte dos utilizadores», e «[o] primeiro controlo é efetuado pelo próprio 'Facebook' que tem instalados diversos filtros informáticos para palavras consideradas manifestamente excessivas e não autorizadas nos comentários».
- 18.** Sustenta o denunciado que se trata de «filtros que impedem a publicação de determinados termos e expressões que o Facebook não autoriza e, conseqüentemente, o jornal», e «que se encontram em permanente actualização, dado que os leitores procuram ultrapassar tais filtros com recurso a formas de expressão que produzam o efeito desejado».
- 19.** Defende o denunciado que «[n]o seu esforço pela defesa da liberdade de expressão dos leitores e, em igual plano, daqueles que possam sentir-se ofendidos com o teor de alguns comentários que violem mínimos éticos e de sã urbanidade, a Direcção do JN vem

reforçando medidas que visam dotar o espaço on-line de uma maior protecção, mormente depois de ter recebido a Recomendação da ERC».

- 20.** Esclarece que se trata «de matéria nova, sensível, não consensual e que obriga a ponderação adequada, uma vez que no JN se defende e pratica uma verdadeira liberdade de expressão e o respeito pelos direitos de terceiros e por todas as sensibilidades e valores».
- 21.** Explica o JN que «além do controlo do próprio ‘Facebook’, e utilizando o JN o interface Facebook Connect, os administradores moderaram os comentários dos utilizadores» e esclarece que os «administradores» são «elementos do Jornal», pois a «página do JN no Facebook dispõe de vários cargos: administradores, editores, analistas».
- 22.** Afirma ainda que «[c]ada cargo tem permissões distintas, sendo que apenas administradores jornalistas e editores podem apagar comentários manualmente. O que aconteceu no caso com o apagamento dos comentários abusivos publicados».
- 23.** Esclarece ainda o Jornal de Notícias que, «para melhorar a interação entre os leitores nas plataformas digitais, o JN contratou, desde a Recomendação da ERC, um jornalista profissional (...) só para gerir as redes sociais, com a especial preocupação para as participações dos utilizadores».
- 24.** Afirma o denunciado que os padrões «por que se gere o JN estão nos “Temos de Uso”».
- 25.** Refere ainda que «[f]oram instaurados mecanismos no sentido de dissuadir acções ilícitas, informando os utilizadores da plataforma da necessidade de observância das normas legais vigentes sobre a matéria, em especial para protecção dos direitos de personalidade dos terceiros.»
- 26.** Esclarece o denunciado que «[o] JN tem a possibilidade de qualquer leitor ‘Denunciar’ determinados comentários que considere ofensivos, excessivos ou violentos».
- 27.** Sustenta que «[e]sta ação impede que muitos dos comentários cheguem ao “crivo” dos jornalistas do JN, passando apenas a atuar como limitadores de excessos de liberdade de expressão que alguns leitores possam cometer sobre outros leitores».
- 28.** Sustenta ainda que [q]uanto aos comentários que são denunciados, a informação é remetida diretamente ao Facebook, que analisa a denúncia, gere e trata», esclarecendo que «[u]m comentário só é excluído se várias pessoas o denunciarem».
- 29.** Argumenta o denunciado que «[o] Facebook tem normas jurídicas próprias e, portanto, também os comentários do JN estão abrangidos por elas».

30. Explica ainda que «[t]ambém o JN pode pedir ao Facebook que bloqueie comentários que considere excessivos», dependendo «do grau e tipo de comentário em questão. Se for manifestamente violento, xenófobo, homófobo ou atingir valores que a ética e a moral devem censurar, o JN solicita ao “Facebook” que bloqueie o comentário em questão».
31. O denunciado afirma que «procura, e procurou sempre, aplicar mecanismos de moderação para diminuir eventuais excessos cometidos, mas sempre também com a condicionante do respeito rigoroso pelo direito à liberdade de expressão de todos os seus leitores» e «[d]aí o recurso a filtros e sistemas de denúncia e intervenções, pontuais, eliminando *a posteriori* alguns comentários que suscitem um número elevado de reclamações por parte de outros leitores».
32. Desde a Recomendação emitida pela ERC, o JN procedeu à adoção imediata de novos meios de validação e moderação da secção de comentários na sua edição online que respeitem as orientações aplicáveis e que permitam o eficaz controlo dos comentários publicados online, procurando prevenir a publicação de comentários com linguagem insultuosa e ofensiva, de incentivo ao ódio e à violência, e de cariz discriminatório, tendo (inclusivamente) contratado uma pessoa específica para o exercício desse cargo específico.

III. **Apreciação do conteúdo**

No dia 15 de janeiro o Jornal de Notícias publicou uma peça intitulada “Incêndio junto à Gare do Oriente com origem em curto-circuito”.

33. Na secção de comentários da edição *online* do Jornal de Notícias, no dia 15 de janeiro de 2018, pelas 11h02m, foi publicado o seguinte comentário:

Jacinto Aguiar

Esta gente assam os cães vivos, vão todos para o inferno fora de Portugal ...

15/1 às 11:02 (sic)

34. O comentário supra referido foi posteriormente (pelas 13H20m) retirado pelo próprio e substituído pelo seguinte comentário:

Jacinto Aguiar

Estou muito indignado com a videografia publicada recentemente do que fazem no oriente a seres com coração como "o melhor amigo do homem" o cão, a raposas e outros, onde a morte é infligida de forma muito cruel, é inimaginável, mas repetindo os outros milhões de pessoas orientais que são contra este estado de coisas e que se dão ao trabalho de publicar iindignados também com esta situação, substitui o comentário anterior...

15/1 às 13:20 (sic)

IV. Análise e fundamentação

- 35.** Tem sido entendimento do Conselho Regulador que os comentários às notícias divulgadas *online* constituem parte integrante da publicação eletrónica, sendo o diretor do jornal responsável último pela sua divulgação, devendo por isso, na publicação destes comentários, atender às especiais responsabilidades que impendem sobre um órgão de comunicação social.
- 36.** Neste sentido, os OCS *online* são responsáveis pelos espaços de comentários que, livremente proporcionam aos seus leitores, no sentido de garantir um ambiente de discussão construtivo em respeito pelos direitos fundamentais.
- 37.** De facto, embora se tratem de comentários feitos ao abrigo da liberdade de expressão, e, como tal, fora dos limites mais apertados de controlo que se verificam no âmbito da liberdade de informação, a responsabilidade pela sua publicação deverá pertencer, em última instância, ao diretor do jornal, como resulta do disposto no n.º 1 do artigo 20.º da Lei de Imprensa, que determina que ao diretor do jornal compete orientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação.
- 38.** Deste modo, apesar da relevância atribuída aos direitos fundamentais, nos quais se inclui a liberdade de expressão, nenhum desses direitos se pode considerar absoluto ou ilimitado. No confronto com outros direitos constitucionalmente protegidos, deverá proceder-se a uma compatibilização dos direitos em conflito, determinando-se, de acordo com as circunstâncias do caso concreto, qual dos direitos deverá prevalecer, como estipula o artigo 18.º da Constituição da República Portuguesa.

- 39.** É o caso da discriminação em função da raça ou etnia. Para além de o artigo 3.º da Lei de Imprensa dispor expressamente que a liberdade de imprensa tem limites que decorrem diretamente da Constituição da República Portuguesa, mesmo a liberdade de expressão consagrada no artigo 37.º da Constituição tem de respeitar o direito à proteção legal contra quaisquer formas de discriminação, estabelecida no n.º 1 do artigo 26.º da Constituição, sendo que o artigo 13.º da Lei Fundamental proíbe a discriminação em função da ascendência, raça, língua, território de origem, entre outros.
- 40.** Importa, assim, aferir se os comentários publicados na edição *online* do Jornal de Notícias se enquadram dentro dos limites da liberdade de expressão constitucionalmente consagrados, ou se, pelo contrário, violam outros direitos fundamentais, como o direito ao bom nome e imagem, ou configuram incentivo ao ódio e à violência. Isto é, se possuem linguagem insultuosa ou caluniosa, ou de incentivo à violência e ao ódio.
- 41.** A presente análise permitiu verificar que o comentário denunciado já não se encontra, pelo menos imediatamente, visível. Saliente-se, contudo, que este não foi removido pelo Jornal de Notícias, mas sim pelo próprio autor, que afirma no seu segundo comentário: «[...] *substitui o comentário anterior*».
- 42.** Contudo, o Jornal de Notícias dá a possibilidade aos leitores, através da seleção do campo “Editado”, de consultar os comentários que tenham sido retirados ou alterados pelos seus autores.
- 43.** Deste modo, os comentários removidos (editados) pelos seus autores, apesar de não estarem imediatamente visíveis, poderão ainda assim ser sempre consultados, mediante clique no referido campo.
- 44.** Deste modo, o Jornal de Notícias não cumpriu com o dever de moderar e validar os comentários de leitores publicados – no sentido de garantir um ambiente de discussão construtivo em respeito pelos direitos fundamentais –, não tendo eliminado definitivamente o referido comentário ofensivo e discriminatório.
- 45.** Cumpre ainda assinalar que o Jornal de Notícias delega responsabilidades editoriais a uma empresa externa, autónoma e independente, nomeadamente o Facebook, não tendo o Jornal de Notícias, nestas circunstâncias e no que respeita aos comentários, autonomia editorial para exercer diretamente o seu dever, imposto pelo já referido artigo 20.º da Lei de Imprensa.

- 46.** O denunciado afirma que para além das denúncias de leitores, que são endereçadas ao Facebook, «[t]ambém o JN pode pedir ao Facebook que bloqueie comentários que considere excessivos», dependendo «do grau e tipo de comentário em questão. Se for manifestamente violento, xenófobo, homóforo ou atingir valores que a ética e a moral devem censurar, o JN solicita ao “Facebook” que bloqueie o comentário em questão».
- 47.** Deste modo, o JN afirma agir como os leitores, ou seja, limitando-se a denunciar junto do Facebook, submetendo-se assim aos critérios de avaliação deste. Nesta ótica, o denunciado não possui qualquer domínio ao nível da moderação da secção de comentários que disponibiliza, pois a sua intervenção se limita a poder denunciar, à semelhança dos leitores, «determinados comentários que considere ofensivos, excessivos ou violentos, sendo a informação remetida diretamente ao Facebook, que analisa a denúncia». Assim, apesar da eventual vontade do JN em remover determinado comentário, estará sempre dependente da avaliação, e conseqüente decisão, do Facebook.
- 48.** Acresce que o próprio Facebook reconhece que teve e tem tido muitas dificuldades em identificar e remover discurso ofensivo¹.
- 49.** O JN afirma também ter contratado um jornalista para “gerir as redes sociais”, pelo que o JN tem agora “um jornalista para gerir os comentários”.
- 50.** Deste modo, o Jornal de Notícias, confunde “redes sociais”, e a sua página de Facebook, com o seu sítio eletrónico (onde se encontra a secção de comentários disponibilizada pelo jornal às suas notícias). Esta confusão, desde logo, ocorre quando delega nessa rede social (Facebook) a gestão e moderação dos comentários aí publicados.
- 51.** Afirma ainda que podem os «administradores jornalistas apagar comentários manualmente» como «aconteceu no caso com o apagamento dos comentários abusivos publicados». Não é contudo perceptível em que moldes funcionam os “apagamentos” manuais, e em que diferem das denúncias enviadas pelo JN ao Facebook, suscitando a dúvida se este apagamento efetuado manualmente pelo JN se assemelha ao apagamento efetuado pelos leitores, no qual os comentários podem ser recuperados e acedidos mediante clique no campo “Editado”.

¹ <https://newsroom.fb.com/news/2017/06/hard-questions-hate-speech/>
<https://www.theverge.com/2017/6/27/15879232/facebook-hate-speech-moderation-hard-questions>
<https://slate.com/technology/2018/04/facebook-shouldnt-count-on-artificial-intelligence-to-fix-its-hate-speech-problems.html>

- 52.** Refira-se ainda que a desresponsabilização editorial sobre a secção de comentários praticada pelo JN ao ceder ao Facebook, e a gestão dos comentários feitos na sua edição *online* é contrária à própria posição defendida pelo próprio JN nos “Termos de Uso”²:
«Para enviar comentários, bem como para participar nos Fóruns e nos Blogues dos sites Global Media Group o Utilizador deve ler e aceitar os termos e condições de registo. O registo do Utilizador é obrigatório para o envio de comentários e para participar nos Fóruns e Blogues dos sites Global Media Group. Aos dados pessoais recolhidos aplica-se o referido no Ponto 8. Política de Privacidade.»
- 53.** Por sua vez, no referido Ponto 8, afirma:
«Os dados pessoais recolhidos através dos sites Global Media Group, constam da base de dados em nome da Global Notícias - Media Group S. A., sendo absolutamente confidenciais e utilizados exclusivamente por essa entidade para conhecimento da identificação e preferência dos seus clientes, e processados automaticamente nos termos legais.»
- 54.** No entanto, verificou-se que para comentar na secção de comentários da edição *online* do JN não é necessário qualquer registo nos *sites*, *blogues* e/ou *fóruns* do “Global Media Group”. É apenas necessário o registo na rede social Facebook, não sendo requerido qualquer outro registo, pelo que não se verifica o que está determinado nos “Termos de Uso”.
- 55.** Não se percebe pois como pode o JN, se não ocorre qualquer registo no(s) *site(s)* do denunciado, recolher os dados pessoais dos “registados”, assegurar as exigências de identificação do “utilizador” que queira «enviar comentários».
- 56.** Recorde-se ainda que o denunciado afirma que «a atual Direção decidiu introduzir as seguintes medidas no âmbito dos comentários de leitores na edição online, que acrescem às que já se encontravam então em vigor», designadamente o «registo obrigatório dos utilizadores», a «obrigatoriedade de email válido no momento do registo» e a «impossibilidade de alguém se registar com o nome do utilizador de outro utilizador já registado».
- 57.** Como referido, o registo é realizado na plataforma Facebook, pelo que não é, assim, facultado qualquer email ao JN, mas sim ao Facebook, nem é assegurada a «impossibilidade de alguém se registar com o nome do utilizador de outro utilizador já registado», no sentido em que o nome de utilizador que constará visualmente junto do

² <https://www.jn.pt/termos-uso.html>

comentário de determinado utilizador poderá ser igual ao de outro, pois trata-se do nome/nickname de perfil do Facebook (que pode ser alterado a qualquer instante), para efeitos de publicação, e não o nome da pessoa que consta no registo junto do Facebook. Por isso, em tese, é possível existirem comentários de dois utilizadores com o mesmo nome, embora a fotografia de perfil seja diferente.

- 58.** Resulta assim que para se poder comentar na edição *online* do JN é obrigatório ter conta no Facebook, o que impede os leitores que não tenham conta nessa rede social e não queiram ter – no exercício da sua liberdade de consumo –, de expressar as suas opiniões.
- 59.** Ao que se acrescenta que o próprio ato de denúncia de comentários ofensivos requer ao denunciante a posse de conta no Facebook, pelo que também aqui ocorre uma discriminação entre utilizadores e não utilizadores do Facebook, dado que estes últimos se vêm privados da possibilidade de comentar e de denunciar comentários ofensivos
- 60.** O Jornal de Notícias afirma ter «instaurado mecanismos no sentido de dissuadir ações ilícitas, informando os utilizadores da plataforma da necessidade de observância das normas legais vigentes sobre a matéria, mormente a proteção dos direitos de personalidade», exercendo assim «a função propedêutica e dissuasora que ao caso lhe compete, bloqueando alguns conteúdos, e procedimentos tendentes a prevenir situações de lesão».
- 61.** Contudo, com exceção do campo Termos e Privacidade (Termos de Uso), cujo link se encontra no final da página de rosto do sítio eletrónico (junto ao Estatuto Editorial, Ficha Técnica, Publicidade, e Contacto), não se verificou a presença de qualquer informação sobre a necessidade de observância das normas para a utilização da secção de comentários. Do mesmo modo, junto da secção de comentários não é providenciada qualquer informação sobre as regras de utilização da referida secção.
- 62.** Constata-se assim que os métodos de validação implementados pelo Jornal de Notícias são manifestamente insuficientes e ineficazes. No presente caso, verificou-se a presença de um comentário ofensivo, tendo este permanecido acessível apesar do próprio autor ter tido a intenção de o remover.

V. Deliberação

Tendo analisado uma participação remetida pela Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial contra a edição eletrónica do Jornal de Notícias a propósito da publicação de um comentário ofensivo e de cariz discriminatório na secção de comentários da notícia “Incêndio junto à Gare do Oriente com origem em curto-circuito”, publicada no dia 15 de janeiro de 2018;

Integrando a secção de comentários das notícias de um órgão de comunicação social conteúdos sob a sua responsabilidade editorial;

Considerando que a violação de normas legais imperativas, designadamente as que protegem direitos, liberdades e garantias pessoais, asseguram a proteção de menores ou proíbem o incitamento ao ódio ou à discriminação, cometida através de comentários publicados nas páginas eletrónicas de um órgão de comunicação social, pode acarretar também a responsabilidade do órgão de comunicação social;

Recomenda-se que o Jornal de Notícias adote um sistema que permita a moderação e o controlo editorial eficaz dos comentários publicados *online*, como, aliás, estabelece a jurisprudência da ERC plasmada na Diretiva 2/2014 sobre «Utilização Jornalística de Conteúdo Gerado pelo Utilizador».

Lisboa, 7 de novembro de 2018

O Conselho Regulador,

Sebastião Póvoas

Mário Mesquita

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

João Pedro Figueiredo