

**Conselho Regulador da
Entidade Reguladora para a Comunicação Social**



**Deliberação
208/2015 (CONTJOR-TV)**

ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Participação de Maria Coelho contra a SIC por causa do seu serviço de chat

Lisboa
18 de novembro de 2015

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação 208/2015 (CONTJOR-TV)

Assunto: Participação de Maria Coelho contra a SIC por causa do seu serviço de *chat*

I. Participação

1. Deu entrada na ERC, a 23 de setembro de 2013, uma participação de Maria Coelho contra o *chat* da SIC, propriedade da SIC - Sociedade Independente de Comunicação, S.A., reportando tratar-se de um «*chat* público cada vez menos disfarçado de antro de pedófilos e tarados», o que considera deplorável.
2. A participante reporta que sempre que entra um utilizador novo, «entram logo falsos *nicks* combinados com quem modera para ofender as pessoas» e acrescenta que «o que é inadmissível é que os moderadores moderem tudo, menos o que devem».
3. Em concreto, vem testemunhar que «avis[ou] algumas vezes sobre o que l[eu] numa sala de anúncios em que um pedia menores de 18 anos para ensinar a ajoelhar num WC da Praia das Maçãs». Mas, segundo refere, como consequência foi banida, ao passo que a mensagem mencionada não foi editada, nem o autor banido do *chat*.
4. Testemunha a participante que «mensagens para prostituição, anúncios a casas de massagens eróticas, tudo passa». Relata também que um utilizador, «que só cria mau ambiente», disse a outro, «dos que andam lá só para provocar», que «era um cadastrado por pedofilia». Tendo denunciado isto, o moderador respondeu que «não tinha nada de mal». Outro moderador ter-lhe-á dito, segundo testemunha, que deveria respeitar «os pedófilos, tarados e detidos que andam nos anúncios».
5. A participante conclui estar assim demonstrada «a vergonha pública que aquilo é».

II. Posição da Denunciada

6. Notificada para se pronunciar sobre o teor da participação em apreço, a SIC veio apresentar oposição na qual informa que a gestão da plataforma e a moderação humana

do *chat* da *SIC* são asseguradas por uma empresa externa ao serviço de programas. Por esta razão, a *SIC* solicitou à referida empresa esclarecimentos acerca do teor das alegações da participante, ao que lhe foi respondido que não fora possível localizar os conteúdos em causa.

7. A denunciada informa que, paralelamente, «procedeu também ao levantamento das reclamações relativas ao *chat* recebidas na sua linha de atendimento», tendo identificado «apenas duas reclamações desde o início do ano, mas cuja natureza não se prende com o caso em apreço».
8. Em resposta a nova notificação, veio a *SIC* informar que as mensagens referidas pela participante «traduziram uma brincadeira entre dois utilizadores maiores de idade, tendo o moderador decidido não editá-las, o que motivou imediata reação de desagrado da queixosa, mas que não a levou a deixar de utilizar o *chat* posteriormente».
9. A denunciada acrescenta ainda que, segundo a empresa gestora do serviço, a participante enviou 427 mensagens para o *chat*, após ter efetuado a presente participação, concluindo que tal indica que está satisfeita com o serviço e desde 2007 o contacto de telemóvel dado como seu regista uma atividade de mais de 11 mil mensagens enviadas para aquele serviço.
10. A pedido da ERC, a *SIC* enviou nova comunicação com a cópia de mensagens enviadas pela queixosa.

III. Descrição das mensagens

11. A *SIC* veio juntar ao processo, em resposta a solicitação desta entidade, a cópia de mensagens trocadas na sala de *chat* Amizade, na qual identifica mensagens pertencentes à participante e ao moderador.
12. O tom geral do *chat* é de constante acicatar entre alguns membros, com insinuações permanentes que remetem para a vida privada, em tom dissimulado, com expressões de duplo sentido.
13. A mensagem que terá dado origem à participação dizia o seguinte: «korujo, ate te exkexex k naxexte duma mulher.xo uma mulher xem nível pa extar kntg.eu a dexpaxei.ela k te diga k nick tinha.ex um kadaxtrado p ped».

14. Uma mensagem de reação a esta é identificada pela SIC como pertencente à participante, na qual chama a atenção do moderador: «b.tarde galo.um nick ta a dzr k outro e kadastrado p pedofilia.e ã é editad.e se é verdad ese tip de gente cm e aceit num chat.fim dist».
15. Em resposta a esta chamada de atenção, o moderador responde: «Caro “[...]”, não me leve a mal, mas vê-se que é novo aqui e não conhece estes nicks k passam a vida a meter-se uns com os outros».
16. Numa outra mensagem cuja autoria é atribuída à participante, lê-se: «SIC DVIA TR VERGNHA D PERMITIR K ESTE CHAT ESTJ ASOCIADO A SIC...M DP FZM PROG A DZR CM E POSIVEL A PEDOFILIA.E TD LIXO».
17. Esta observação gera nova intervenção do moderador do *chat*, que se pronuncia nos seguintes termos: «Cuidado com o k diz “[...]”, não é por alguém dizer k outro é pedófilo aki, e a empresa nada tem a ver com isso, logo está a fazer um juízo precipitado e desconhecedor do ambiente k se passa aki, OK? E vamos ficar por aki...».

IV. Análise e fundamentação

18. A matéria em causa na presente participação foi já apreciada pelo Conselho Regulador, tendo resultado clara a competência desta Entidade para se pronunciar sobre o assunto.
19. A este propósito, refira-se um procedimento iniciado pelo Conselho Regulador, na sequência de múltiplas participações recebidas na ERC. Estavam em causa as mensagens de utilizadores publicadas em salas de conversação dos serviços de teletexto da SIC e da TVI (Cf. Deliberação 1/CONT-TV/2009, de 7 de Janeiro). O Conselho Regulador entendeu ter ficado ali demonstrada a responsabilidade contraordenacional dos serviços de programas pela emissão de conteúdos ilícitos naquela plataforma, ao abrigo do disposto no artigo 27.º da Lei da Televisão e dos Serviços Audiovisuais a Pedido¹.

¹ Lei da Televisão e dos Serviços Audiovisuais a Pedido Lei n.º [27/2007, de 30 de Julho](#), retificada pela [Declaração de Rectificação n.º 82/2007](#) e alterada por [Lei n.º 8/2011, de 11 de Abril](#) e [Lei n.º 40/2014, de 9 de julho](#)

- 20.** De acordo com o relatório “A Liberdade de Programação Televisiva e os Seus Limites”, aprovado e publicado pela Deliberação 19/CONT-TV/2011, «a Lei da Televisão não exceptua o teletexto da sua abrangência», já que este se enquadra na classe dos serviços concebidos para recepção da generalidade do público, «integrando-se na oferta dos serviços de programas televisivos». Considerou-se que, ao serviço de teletexto, «não podem, pois, deixar de ser aplicados os normativos que regem o exercício da atividade de televisão». Foi ainda entendimento do Conselho Regulador que a «responsabilidade pelo serviço de teletexto coloca-se (...) no mesmo plano daquela que resulta dos demais conteúdos difundidos pelo serviço de programas» (Deliberação 1/CONT-TV/2009, de 07 de Janeiro).
- 21.** À luz deste entendimento, o Conselho Regulador deu como provada a ultrapassagem dos limites à liberdade de programação pelo *chat* da SIC, pelo teor sexual explícito das mensagens ali predominantes, por vezes de carácter obsceno, ocorrendo situações de promoção de práticas de prostituição e aliciamento a práticas sexuais com menores.
- 22.** A ERC pronunciou-se posteriormente sobre outras duas participações relativas aos serviços de *chat* da SIC, que tiveram por objeto situações semelhantes às reportadas na participação ora em apreço. Ambas foram arquivadas por se ter verificado que tinha sido alterado o funcionamento das salas de conversação, no sentido de se advertir a natureza dos conteúdos. Algumas das salas passaram a ter horários restritos de funcionamento entre as 22h35 e as 04h. Passou a estar explícita a necessidade de os participantes atenderem aos direitos, liberdades e garantias de outrem e também a interdição de utilização por menores de algumas das salas, como é o caso da sala de anúncios pessoais, moderada e que funciona entre as 09h e as 04h.
- 23.** Verificadas, no presente processo, as regras de utilização das salas de conversação disponibilizadas pelo serviço de teletexto da SIC, constata-se que se mantêm as referências claras à proibição de mensagens que indiciem ou aliciem à prática de crimes, designadamente de teor sexual, de mensagens com pendor sexual, que descrevam órgãos sexuais ou outras partes do corpo relevantes para a prática sexual, que ofereçam dinheiro a troco de práticas sexuais, quer estas sejam explícitas ou utilizem metáforas ou paráfrases que remetam para tais práticas. O respeito pelos direitos, liberdades e garantias encontra também ressalva nas regras de utilização ora consultadas.

24. Em relação às questões suscitadas especificamente pela participante, não foi possível localizar a maior parte dos conteúdos que veio relatar, uma vez que não precisa em concreto quaisquer datas/horas em que tenham ocorrido. Ainda assim, assume-se que a sala de anúncios a que se refere tenha já sido alvo do relatório de visionamento em procedimento previamente prosseguido nesta entidade, com conteúdos próximos daqueles que vem assinalar, tendo-se à data decidido pelo arquivamento do processo.
25. Recorde-se que, no âmbito de um outro processo sobre a mesma matéria, veio a ERC proceder ao arquivamento liminar da participação, informando ter já procedido² ao envio para o Ministério Público das suspeitas de conteúdos que pudessem suscitar dúvidas sobre práticas de abuso sexual de menores ou atos sexuais com adolescentes ou prostituição de menores. Posteriormente, foi comunicado pelo Ministério Público o arquivamento do inquérito instaurado.
26. Ponderadas as considerações acima e analisadas as cópias de mensagens reportadas pela SIC como correspondentes aos elementos contidos na participação apresentada à ERC por Maria Coelho, considera-se que aquelas mensagens não violam os limites à liberdade de programação estipulados pelo artigo 27.º da Lei da Televisão e dos Serviços Audiovisuais a Pedido.
27. Não obstante esta conclusão, alerta-se a SIC a para a necessidade de manter elevados níveis de vigilância e uma moderação eficaz dos conteúdos publicados nas suas salas de conversação, salvaguardando os direitos, liberdades e garantias dos cidadãos e protegendo os públicos mais vulneráveis, designadamente, crianças e adolescentes.

V. Deliberação

Tendo analisado uma participação contra as salas de conversação disponibilizadas pela SIC no seu serviço de teletexto;

Considerando que o serviço foi já alvo de análises em ocasiões anteriores;

² Cf. Deliberação 1/CONT-TV/2009, de 7 de Janeiro

Verificando-se que se mantêm as condições de uso que conduziram ao arquivamento de participações semelhantes à que aqui se aprecia;

Notando que as mensagens analisadas não se afiguram violadoras dos limites à liberdade de programação previstos no artigo 27.º da Lei da Televisão e dos Serviços Audiovisuais a Pedido;

Assinalando, porém, a necessidade de a SIC manter uma vigilância efetiva e uma moderação eficaz nos conteúdos divulgados nas salas de conversação que disponibiliza;

O Conselho Regulador, no exercício das atribuições e competências de regulação constantes dos artigos 7.º, alínea c), e 24.º, n.º 3, alínea a), dos Estatutos da ERC, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, **delibera não dar seguimento à participação em apreço.**

Não há lugar ao pagamento de encargos administrativos, nos termos do disposto nos artigos 11.º e 12.º do Anexo I do Decreto-Lei n.º 70/2009, de 31 de março.

Lisboa, 18 de novembro de 2015

O Conselho Regulador da ERC,

Carlos Magno
Alberto Arons de Carvalho
Luísa Roseira
Raquel Alexandra Castro
Rui Gomes