



ENTIDADE REGULADORA
PARA A COMUNICAÇÃO SOCIAL

Deliberação

ERC/2022/183 (CONTJOR-NET)

Participação contra o jornal A Bola a propósito da publicação de
comentários ofensivos de leitores

Lisboa
15 de junho de 2022

Conselho Regulador da Entidade Reguladora para a Comunicação Social

Deliberação ERC/2022/183 (CONTJOR-NET)

Assunto: Participação contra o jornal A Bola a propósito da publicação de comentários ofensivos de leitores

I. Participação

1. Deu entrada na ERC, no dia 23 de julho de 2021, uma participação contra o jornal A Bola a propósito de publicação de comentários de leitores ofensivos nas secções de comentários de várias peças informativas.
2. O participante começa por notar que o jornal A Bola afirma no seu sítio eletrónico que «recorrerá a todos os meios possíveis para evitar a publicação de comentários que contenham linguagem considerada ofensiva e/ou difamatória, sublinhando-se desde já que a responsabilidade civil e criminal dos mesmos é inteiramente dos seus autores. Desde logo, só serão aceites comentários de utilizadores registados».
3. Afirma ainda que se verificam «constantes atropelos a este aviso, por parte dos censores dos comentários que, provavelmente por causa da sua cor clubística, deixam passar imensos comentários ofensivos, num claro atropelo das regras de ética jornalística, numa violação do aviso que o próprio jornal publica e numa posição xenófoba e sectária, uma vez que, deixando passar comentários ofensivos, não deixa passar as devidas respostas, pactuando com as mesmas ofensas».
4. Sustenta ainda que «bloqueiam comentários de alguns nicks» e «publicam imensos comentários de outros nicks repetitivos, ofensivos, sem nada razoável que o justifique».
5. Acusa ainda o jornal de gerar ódio entre os comentadores, que se sentem ofendidos, «marginalizados, ignorados e gozados por quem tem a obrigação de cumprir o conteúdo do aviso» do próprio jornal.

II. Defesa do Denunciado

6. Afirma o denunciado que «é muito difícil o rastreio de um “chat” de comentários, em tempo real, tanto mais que também há que ponderar a liberdade de opinião e expressão».
7. Esclarece que «o site A Bola tem instalado um programa informático que reage a certas expressões», bem como «um botão para denunciar comentários ofensivos», embora «[s]em prejuízo da análise pessoal dos comentários, por jornalista».
8. Sublinha que, devido à pandemia e consequente implementação de *lay-off* foram reduzidos postos de trabalho, o que dificultou a tarefa em tempo real de validação de comentários.
9. Por último, afirma que «as instruções rigorosas são para serem eliminados imediatamente os textos ofensivos», o que «deve ter acontecido no caso em apreço. Tanto mais que os comentários em causa já não aparecem, nem temos acesso aos mesmos.»

III. Análise e fundamentação

10. Tem sido entendimento da ERC que «os espaços dedicados a comentários de leitores são espaços dos OCS, destinados aos leitores (um serviço) e não, *strictu sensu*, espaços dos leitores. São ferramentas/serviços do próprio OCS, proporcionados, livremente, aos leitores pelos próprios OCS. Um OCS não deixa de sê-lo por estar *online*. Do mesmo modo, um espaço disponibilizado pelo próprio OCS, no seu próprio sítio *online*, sob a sua chancela – a sua marca –, não deixa de estar sob a responsabilidade editorial do mesmo.¹»
11. O artigo 20.º, n.º 1, alínea a), da Lei de Imprensa determina que «ao director compete: orientar, superintender e determinar o conteúdo da publicação». Os comentários às notícias divulgadas *online* constituem parte integrante da publicação eletrónica, pelo que o diretor do

¹ PEREIRA, Eulália, e outros, “Liberdade de expressão e a regulação dos comentários online” In: Informação e liberdade de expressão na Internet e a violação de direitos fundamentais: comentários em meios de comunicação online/[coordenação da obra] Gabinete Cibercrime da Procuradoria-Geral da República, Lisboa: INCM - Imprensa Nacional-Casa da Moeda, 2014, pp. 91-104.

jornal é, deste modo, o responsável último pela sua divulgação. A análise e seleção dos comentários a ser publicados é um ato de natureza editorial e, neste sentido, deve atender às responsabilidades que impendem sobre um órgão de comunicação social.

12. De facto, embora se tratem de comentários feitos ao abrigo da liberdade de expressão, o diretor do jornal é, em última instância, o responsável pela sua publicação, como consubstanciado 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.

13. O denunciado, aliás, reconhece praticar um ato de natureza editorial quando tece na respetiva secção de comentários o seguinte «Aviso»: «A BOLA recorrerá a todos os meios possíveis para evitar a publicação de comentários que contenham linguagem considerada ofensiva e/ou difamatória, sublinhando-se desde já que a responsabilidade civil e criminal dos mesmos é inteiramente dos seus autores. Desde logo, só serão aceites comentários de utilizadores registados».

14. 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, importa proceder 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.

15. Pela natureza do espaço eletrónico, poderão ser admissíveis comentários que dificilmente seriam publicados na versão impressa de um jornal, tais como, por exemplo, erros ortográficos e de sintaxe ou o recurso a expressões da linguagem oral e palavras pouco comuns no espaço mediático. Apesar da margem de liberdade concedida aos leitores no espaço eletrónico, esta não pode deixar de estar sujeita a limites.

16. No caso em apreço, importa aferir se os comentários publicados na edição *online* do jornal A Bola 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. Trata-se, portanto, de

aferir se os mesmos possuem linguagem insultuosa ou caluniosa, ou de incentivo à violência e ao ódio.

17. Analisados os comentários às respectivas peças noticiosas – a partir dos *printscreens* enviados pelo participante, uma vez que, como o próprio denunciado o afirma, estes foram removidos –, foi possível verificar que foram publicados alguns comentários ofensivos, que podem ser entendidos como sendo de incentivo à violência e ao ódio (Vide Relatório de Visionamento).

18. O participante refere ainda a publicação repetida dos mesmos comentários. Apesar do incômodo que possa causar para os leitores a presença de um mesmo comentário publicado repetidamente, esta situação, *per se*, não colide com quaisquer normativos que regulam a atividade dos órgãos de comunicação social. Importa destacar que é a natureza do discurso que merece análise, isto é, se o comentário publicado colide com quaisquer das normas supra referidas.

19. O denunciado socorre-se de algumas ferramentas de moderação e controle dos comentários publicados. Uma delas é o recurso a um filtro eletrónico que impede a publicação de termos ofensivos, previamente definidos. Sobre este recurso importa frisar que há muito que os comentadores desenvolveram mecanismos que permitem contornar o filtro, nomeadamente através de erros ortográficos deliberados, que permitem que a mensagem passe.

20. Outro dos recursos usado é o “botão” de denúncia, em que o leitor/comentador pode denunciar um comentário por conter linguagem ofensiva ou discurso de ódio. Esta ferramenta resulta, por isso, do nível de “militância” dos leitores, isto é, a sua pro-atividade ou não em denunciar determinados comentários.

21. Estas duas ferramentas, *per se*, não impedem a veiculação da mensagem (comentário) nem resultam numa validação prévia, isto é, os comentários ofensivos são publicados – contendo termos ofensivos, apesar do filtro – e a sua eventual remoção posterior depende de terceiros, neste caso, de outros leitores/comentadores.

22. O denunciado afirma que os comentários foram posteriormente removidos. O que foi possível apurar foi que as próprias peças informativas foram retiradas, não se encontrando mais acessíveis pelos respetivos endereços eletrónicos.

23. Entende-se que os comentários descritos no Relatório de Visionamento em anexo não devem ser considerados admissíveis ao abrigo da liberdade de expressão, tendo sido ultrapassados os limites impostos aos órgãos de comunicação social.

24. Reconhece-se a mais-valia do uso de ferramentas eletrónicas no processo de validação de comentários, mas estas não permitem, por si só, evitar a profusão de comentários ofensivos publicados. Os métodos de validação de comentários implementados são manifestamente insuficientes, não sendo capazes de evitar a publicação de uma profusão de comentários ofensivos, de cariz discriminatório e discurso de ódio.

IV. Deliberação

Tendo analisado uma participação contra o jornal A Bola a propósito de publicação de comentários ofensivos nas secções de comentários de leitores de várias peças informativas, o Conselho Regulador da ERC, no exercício das atribuições e competências de regulação constantes, respetivamente, nos artigos 7.º, alínea d), 8.º, alínea j), e 24.º, n.º 3, alínea a) dos seus Estatutos, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro, delibera:

- a) Considerar que, apesar do jornal A Bola ter implementado várias ferramentas de validação de comentários, não conseguiu impedir a publicação de comentários ofensivos e de discurso de ódio;
- b) Sensibilizar o jornal A Bola para a necessidade de uma maior diligência no processo de pré-validação dos comentários.

Lisboa, 15 de junho de 2022

O Conselho Regulador,

500.10.01/2021/237
EDOC/2021/5223



Sebastião Póvoas

Francisco Azevedo e Silva

Fátima Resende

Relatório de visionamento do Processo n.º 500.10.01/2021/237

1. Na secção de comentários de várias peças informativas² foram publicados vários comentários ofensivos, de entre os referidos pelo participante (por *printscreens* da página), destacam-se os seguintes:

a) No dia 2 de abril de 2021:

LavasteUmPau 02-04-2021 22:57

«Sou benfiquista, mas tem aqui alguns benfiquistas que querem levar a vacina , mas é a vacina de rolo, que injeta espermatozoides pelo beff a dentro.» (sic)³

blue sky 02-04-2021 18:50

«flopper 02-04-2021 18:09; Claro que sou tripeiro e com muito orgulho, e tu! Já agora conheces as tuas origens! Se calhar nem a progenitora conheces quanto mais o progenitor, logo onde nasceste; Valha ao menos, pelo visto foste educado num bom Orfanato.» (sic)⁴

b) No dia 11 de abril de 2021⁵:

ArtistaDaNet 11-04-2021 22:32

«Benfiquistas só são gente durante a noite, numa estrada sem luz, porque é aí que dizemos que vem aí gente. De resto é são trapos na vida.» (sic)

c) No dia 13 de abril de 2021:

DRAGUESDEOEIRAS 13-04-2021 16:36

«Tem cara de suino, logo faz parte da família benfiquense,» (sic)⁶

² Não é possível, através das imagens enviadas pelo participante ter acesso ao título das peças, mas somente aos *links*, atualmente inativos.

³ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-02/nacional-acabou-por-dar-tudo-errado/885109>

⁴ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-02/inglaterra-chelsea-sem-peca-importante-frente-ao-fc-porto/885077>

⁵ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-11/liga-leoes-cedem-segundo-empate-consecutivo/886184>

⁶ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-13/benfica-diretor-desportivo-do-santa-clara-pode-mudar-se-para-a-luz/886352>

LANÇACHAMA 13-04-2021 23:28

«JMN6 essumgrandemontedemerda» (sic)⁷

Fatomavi 13-04-2021 23:21

«JMN6 13-04-2021 22:59 o sebo que escorre das protuberâncias quem tens na testa, não te deixou perceber que ,alegadamente , terá sido ofendido e não que ofendeu ?» (sic)⁸

Fatomavi 13-04-2021 23:24

«Tinha 13-04-2021 22:51 Verifica-se que deves gostar de rolo de carne na zona dos glúteos» (sic)⁹

d) No dia 14 de abril de 2021¹⁰:

Sousa527 14-04-2021 20:09

«e tanto cao vermeilho aqui a ladrar que habia de vir um terramoto como a uns anos e irem todos parar a morrocos.» (sic)

blue sky 14-04-2021 18:47

«aftms 14-04-2021 18:39; Há algo que tenho certeza para ti não existe, “espelhos”, existissem e claro até coravas de vergonha ao enxergares o que vias à tua frente; Lava a cara pelo menos de manhã para retirares essa remela; Saloio. (sic)

e) No dia 25 de abril de 2021:¹¹

Schmiggo 25-04-2021 17:09

«O Schwanz é daqueles que anda a precisar de u1mbikonomeiodo2dentes» (sic)

PadresMissasFruta 25-04-2021 18:50

⁷ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-13/liga-dos-campeos-acompanhe-em-direto-as-decisoes-em-sevilha/886352>

⁸ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-13/liga-dos-campeos-acompanhe-em-direto-as-decisoes-em-sevilha/886352>

⁹ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-13/fc-porto-foi-um-dos-melhores-jogos-que-fizemos-na-europa/886457>

¹⁰ <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-14/fc-porto-chelsea-condena-truques-sujos-dos-dragoes/886530>

¹¹ <https://www.abola.pt/nacional/2021-04-25/fc-porto-o-desejo-de-sergio-conceicao-sobre-o-arbitro-para-o-jogo-com-o-moreirens/887915>

«Schwanz 25-04-2021 18:31 pelos comentários que li só podes ser do 555lb soupaneleiroporteiraocu só se for mas isso já tá mais aberto que a doca de Leixões vai dormir atrasado!!!» (sic)

Schwanz 25-04-2021 18:18

«Schmiggo,deixo issoparaatuamãe, vai levarnab1lha grandebo1»(sic)

f) No dia 28 de abril de 2021¹²:

blue sky 28-04-2021 20:05

«E já agora não se esqueçam de arranjar mesmo assim uma “jaula” para o Sérgio estar na luz, ou será que nem o deixareis entrar; A mim tanto se me dá como se me deu..E tu meu Saloio; “Inox 28-04-2021” Se és mesmo velho, o melhor é começares a comprar pilhas pois teu KI está a ficar demasiado gasto» (sic)

g) No dia 22 de março de 2021¹³:

blue sky 23-03-2021 13:25

«frutas,_utaseogas 23-03-2021 12:44; Tens pinta; Vou esperar pelo teu próximo capítulo; Entretanto não esqueças de limpar os cantos da boca:»

h) No dia 1 de maio de 2021¹⁴:

blue sky 01-05-2021 17:36

«Águia_dos_Céus; Ó asqueroso; Olha que diferença hoje é que o árbitro assinalou-as ao contrário de muitos outos a nosso favor que não foram assinalados, pelo contrário não existente a favor do adversário foram asa resmas de tal modo que atiraram a B para o fosso que se encontra; Cresce na alma.» (sic)

¹² <https://www.abola.pt/nnh/2021-04-28/fc-porto-conceicao-suspenso-por-21-dias-roubaste-nos-dois-campeonatos/888314>

¹³ <https://www.abola.pt/nnh/2021-03-22/fc-porto-cd-instaura-processo-disciplinar-a-francisco-j-marques/883734>

¹⁴ <https://www.abola.pt/nacional/2021-04-28/liga-2-fc-porto-b-goleia-cova-da-piedade-com-bis-de-evanilson/888645>

m) No dia 13 de julho de 2021¹⁹:

LampionicState 13-07-2021 23:54

«FRUTABOL 13-07-2021 23:38 – mais um alucinado da turma dos que tudo era válido, agora o Salvador da desgraça slbatota ir para a falência, de herói passou a traidor, Esse clube está bem servido de sócios ou simpatizantes pé de chinelo, que povinho sem caráter de bo-ta.» (sic)

n) No dia 16 de julho de 2021²⁰:

MrMojoRisin 16-07-2021 20:13

«FRUTABOL tanto falas e es tu que marras no verde, vai pa ver o teu clubezeco d labregos que ta bem pior! Chiça, sonham com o GRANDE SCP vocês, tanto dizem que somos pequenos que continuamos a fazer comichão :D» (sic)

o) No dia 16 de julho de 2021²¹:

XEI4 16-07-2021 21:16

«Da-me pena ver aqui cabeçudos de fácil formatacao a riscar com a testa ,mas enfim são Bananistas agora que o dono morreu» (sic)

p) No dia 23 de julho de 2021²²:

MrMojoRisin 23-07-2021 16:42

«Quem vier que venha para ajudar, cumprimentos aos meus grandes amigos spirtinguistas Magnusson, FRUTABOL e restantes r.etardados :) (at least so comento as noticias do meu clube, o CAMPEAO NACIONAL)» (sic)

q) No dia 23 de maio de 2014:

¹⁹ <https://www.abola.pt/nnh/2021-07-13/benfica-vieira-abriu-portas-da-luz-a-pinto-da-costa/897786>

²⁰ <https://www.abola.pt/nnh/2021-07-16/sporting-nao-respondeu-aos-pedidos-de-esclarecimento/898124>

²¹ <https://www.abola.pt/nnh/2021-07-16/jogo-de-preparacao-acompanhe-o-amigavel-no-seixal/898120>

²² <https://www.abola.pt/nnh/2021-07-23/sporting-medio-brasileiro-oferecido-ao-leao/898674>

lindoporto 24-05-2021 01:09²³

«Medium... Depois de uma boa desparasitação levamos te a passear ahahahahah»
(sic)

lindoporto 24-05-2021 01:07²⁴

«A imagem da ralé assustada de vermelho... Por alguma razão Portugal acabou com
essa rale nos anos 60» (sic)

Departamento de Análise de *Media*

²³ <https://www.abola.pt/nnh/2021-05-23/fc-porto-giorgi-abuashvili-reforca-equipa-b/891390>

²⁴ <https://www.abola.pt/nnh/2021-05-23/taca-de-portugal-cenas-de-pugilato-no-final-do-sc-braga-benfica-video/891422>