

***PARTICIPAÇÃO ONLINE E CONTEÚDO OFENSIVO:  
LIMITES ÉTICO-LEGAIS DA LIBERDADE  
DE EXPRESSÃO NAS REDES SOCIAIS***  
**ONLINE PARTICIPATION AND OFFENSIVE CONTENT:  
ETHICAL-LEGAL LIMITS OF FREEDOM  
OF EXPRESSION IN SOCIAL NETWORKS**

Rita Basílio de Simões

rbasilio@fl.uc.pt

Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6356-6042>

Carlos Camponez

c.camponез@sapo.pt

Universidade de Coimbra, Faculdade de Letras, CEIS20

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0832-7174>

**Resumo:** A produção colaborativa, a interação em rede e os comentários online dos utilizadores multiplicaram as possibilidades de participação cívica no espaço público digital, mas também aumentaram a conflitualidade nas relações comunicativas. Com efeitos que se estendem ao sistema mediático mais amplo, este fenómeno afeta de um modo particular o jornalismo contemporâneo, que enfrenta o novo desafio de gerir a participação dos públicos na produção de informação e nas conversações online. Ainda que reconhecendo o potencial democrático da participação alargada dos públicos e da erosão das fronteiras da liberdade de expressão nas redes sociais dos *media*, os níveis de incivilidade e toxidade do discurso utilizado nesses espaços reclamam por um pensamento cauteloso. Nesta investigação, fornecem-se subsídios para a compreensão dos novos desafios que a participação online coloca aos *media*, em geral, e ao jornalismo, em particular, e caracteriza-se a evolução da política regulatória dos espaços virtuais de comentários dos lei-

tores, crescentemente marcada por iniciativas de heterorregulação. Justamente por isso, defendemos o reforço e a procura de modelos de *accountability* ajustados à era digital da iniciativa dos próprios *media*, que escudem o direito fundamental de livre expressão de tentações invasivas por parte das instituições públicas de regulação.

**Palavras-chave:** Participação online; liberdade de expressão; conteúdo ofensivo; redes sociais; literacia mediática

**Abstract:** Collaborative production, social networking, and online readers' comments have multiplied the possibilities of civic participation in the digital public space, while facilitating conflict in communicative relationships. With effects that extend to the broader media system, this participatory drift affects in particular contemporary journalism, which faces the new challenge of managing public participation in the production of information and in online conversations. While recognizing the democratic potential of the broad participation of the publics and the erosion of the freedom of expression frontiers in news media social networks, the levels of discourse incivility and toxicity used in these spaces call for cautious thinking. This research provides insights into the new challenges that online participation poses to the media in general and to journalism in particular, and characterizes the evolution of the regulatory policy of readers' virtual spaces of comments, increasingly marked by hetero regulation initiatives. For this reason, we defended the reinforcement and the search for models of accountability adjusted to the digital era triggered by the media themselves, which shelter the fundamental right of free expression of invasive temptations by the public regulatory institutions.

**Keywords:** Online participation; freedom of expression; offensive content; social networks; media literacy

## 1. INTRODUÇÃO

O potencial emancipatório da internet e dos novos meios de comunicação digitais tem estado imbuído de um pensamento fortemente ambíguo, fruto das próprias tensões que se geraram no espaço público contemporâneo. Não é apenas o recorte do objeto de estudo que alcança limites tremendamente amplos, contemplando uma tipologia alargada de espaços comunicacionais – entre blogues, sítios de comentários e petições no mundo virtual – e de formas de analisar a participação pública nesses espaços – fronteiras da liberdade de expressão, condições da deliberação pública, implicações do conteúdo gerado pelos utilizadores; é a própria natureza da análise que se desdobra em querelas muito díspares, que sobreviveram à consideração, hoje bem vincada (Rasmussen, 2014), da internet não como um *medium*, mas como uma infraestrutura que aloja múltiplos dispositivos e formas de comunicação.

Entre essas querelas pretendemos aqui distinguir a que reúne visões distintas acerca da capacidade de os novos *media* configurarem um espaço comunicacional que promove a renovação das práticas de democracia, isto é, de se aproximarem do ideal de comunicação democrática. Vemos gravitar em torno desta questão as posições que identificam o valor democrático do debate online, particularmente por fomentar a participação alargada dos públicos em discussões sobre assuntos de interesse comum (Dahlgren, 2005; Dahlgren & Olsson, 2007; Wright & Street, 2007). A ala mais entusiasta deste entendimento corresponde às teses que vinculam o potencial emancipatório dos novos ambientes comunicacionais à emergência de uma esfera pública virtual (Singer, 2009; Castells, 2010, 2015; Ruiz *et al.*, 2011). Em sentido diferente, circulam as leituras destes ambientes comunicacionais como espaços menos votados para a deliberação e formação de opinião esclarecida sobre questões de interesse geral do que para a segmentação dos públicos e para

a satisfação de necessidades e conveniências individuais (Barber, 2003; Dean, 2003; Sunstein, 2009).

Nos termos em que a Habermas (1989) a entende, a esfera pública ideal corresponde ao lugar onde cidadãos e cidadãs discutem, de forma livre e em condições de igualdade, questões sociais e políticas, formam a opinião pública e influenciam o Estado e a sociedade. Isto significa que a sua realização pressupõe a troca de opiniões a partir da livre e vibrante expressão de ideias, prosseguindo um esforço de compreensão mútua, baseado nos princípios da igualdade, da transparência, da universalidade e da razão. São as evidências empíricas de que boa parte destas condições estão ausentes nas práticas comunicacionais realizadas offline e, igualmente, no ciberespaço que, em geral, suportam as posições que desconstroem a promessa da democracia deliberativa na internet.

A par do acesso condicionado, da segmentação em nichos e de outros elementos irreconciliáveis com o debate democrático concebido como ideal, a investigação empírica tem também documentado a natureza imprópria, tóxica, insultuosa e discriminatória do discurso que circula em fóruns, blogues, páginas e perfis de redes sociais (Wright & Street, 2007; Sobieraj & Berry, 2011; Carpentier, 2014; Marwick & Miller, 2014; Phillips, 2015; Shepherd *et al.*, 2015; Ben-David & Matamoros-Fernández, 2016; Crawford & Gillespie, 2016). Mais do que arrasarem o deslumbramento com as novas formas de participação política, estas evidências alertam para o papel dos *media* no fomento da incivilidade e do discurso ofensivo atentatório dos direitos mais elementares.

Este é um problema que se coloca de modo muito particular aos *media* de informação digitais, considerando a extraordinária importância atribuída ao jornalismo na dinamização da participação alargada no discurso público. Num passado relativamente recente, o jornalismo deparava-se com dificuldades para ultrapassar a natureza piramidal da comunicação com o público, impostas pela tecnologia

de comunicação de massas. Hoje, com a horizontalidade da comunicação pública proporcionada pela web 2.0, o desafio coloca-se no plano da gestão da participação dos públicos na produção de conteúdos e na partilha de opiniões nos espaços de discussão online. Estes são espaços que respondem à sua função normativa de contribuir para o debate acerca do bem comum. Mas as novas tecnologias da informação e comunicação privatizaram a liberdade de expressão (Barnett, 2003, p. 138) e ao fazê-lo tornaram premente a procura de novas formas de regulação consentâneas com um modelo normativo para os *media*, que distinga a liberdade de expressão orientada para o mercado da liberdade de expressão orientada para a democracia (Edström, Kenyon & Svensson, 2016). Um dos maiores desafios éticos que as organizações noticiosas enfrentam é precisamente o de lidarem com a participação alargada dos públicos, que tanto prossegue um ideal normativo, como satisfaz motivações comerciais.

O problema suscitado por esta problemática está, a nosso ver, bem patente nas dificuldades com que os *media* e as instituições reguladoras, em Portugal, têm gerido os espaços virtuais de comentários dos leitores, a forma mais popular de participação online dos públicos, no país (ERC, 2016, p. 89). Nesta investigação, daremos conta dos limites ético-legais da liberdade de expressão nas redes sociais dos *media* de informação, tomando como exemplo a paisagem mediática portuguesa. Consideraremos, em primeiro lugar, o pensamento sobre as novas formas de participação online, a sua promessa emancipatória e os nódulos problemáticos que a investigação neste domínio tem documentado. Ocupar-nos-emos, em seguida, dos ambientes comunicativos gerados pelos espaços de comentários online, relacionando-os com o valor democrático do jornalismo. Definiremos, ainda, as várias fases da evolução da intervenção editorial nestes espaços, interligando-as com o progressivo esbatimento das diferenças da política regulatória dos comentários online relativamente à política regulatória do tradicional correio

dos leitores, ditado por um quadro favorável à adoção de formas de moderação mais intensivas por parte dos meios de comunicação social. Por fim, defenderemos, à luz de um cenário de ingerência externa progressiva, a necessidade de os *media* procurarem modelos de regulação e de *accountability* ajustados à era digital, de forma a salvaguardar o direito fundamental de expressão de tentações invasivas das instituições públicas de regular os conteúdos ofensivos.

## **2. LIBERDADE DE EXPRESSÃO E PARTICIPAÇÃO PÚBLICA NOS *MEDIA* DIGITAIS**

O debate sobre a qualidade da discussão pública e as fronteiras do que é permitido dizer atravessa toda a história da democracia e da luta pela liberdade de expressão, nomeadamente no que diz respeito aos limites da tolerância do intolerável (Milton, [1644] 2009). Com efeito, a liberdade de expressão constitui um dos núcleos dos direitos fundamentais que não só está presente na discussão em fóruns contemporâneos, tais como o Comité dos Direitos Humanos da ONU (Decaux, 2016, p. 284 e ss.), como constitui a base de sistemas jurídico-políticos e conceções éticas (Muhlmann, Decaux & Zoller, 2016). Face à liberdade de informação, o âmbito normativo da liberdade de expressão é mais extenso, de forma a englobar pensamentos, ideias, pontos de vista, críticas, juízos de valor, tomadas de posição sobre quaisquer temas ou assuntos. As exigências de abertura comunicativa e de debate social, económico, cultural e político nas sociedades democráticas justificam inclusivamente que a liberdade de expressão não pressuponha um dever de verdade perante os factos – ainda que tal possa vir a ter relevância em caso de conflito com outros direitos ou fins constitucionalmente protegidos (Canotilho & Moreira, 2007, p. 572). O ciberespaço oferece uma resposta sem precedentes ao programa normativo desta liberdade,

na medida em que amplia consideravelmente as possibilidades da livre expressão individual no espaço público, sem dependência de formas moderação. Com efeito, a comunicação de todos para todos (Castells, 2009) no espaço global praticamente extinguiu as exigências de intermediação (tecnológica e editorial) da era offline que, de forma natural, filtravam os «excessos» de liberdade no espaço público e os circunscreviam a espaços geográficos limitados pelo alcance dos *media* (Kaufmann, 2016, p. 59). Se, como diz Ash (2017, p. 74), hoje, todos somos autores, jornalistas e editores, esta realidade, cada vez mais globalizada, também tornou evidentes as diferenças de culturas comunicativas e jurídicas. Digladiam-se os que defendem uma ampla liberdade de expressão, inspirada nos pressupostos da Primeira Emenda da Constituição norte-americana, e os que subscrevem as assunções comunitaristas, que pretendem enquadrar as expressões do dizer, respeitando limites jurídicos mais ou menos definidos, de modo a proteger a sensibilidade dos que se sentem ultrajados por essas mesmas formas de expressão. Como refere Decaux (2016, p. 303), num contexto em que a “cena é o mundo”, estamos perante a necessidade de saber se é necessário sacrificar o justo em nome do necessário ou “qual o grau de tolerância de que é necessário prescindir face à intolerância planetária”.

Géraldine Muhlmann (2016, pp. 21-23) defende a este propósito que a liberdade de expressão repousa na distinção entre *dizer* e *fazer*. Atendendo a que esta liberdade implica ser capaz de tolerar uma maior agressividade para o *dizer* do que para o *fazer*, sustenta que a reflexão em matéria de abuso não pode ancorar-se do ponto de vista da vítima, ou seja, do ponto de vista da ofensa sentida. Tal como acontece com a violência física, em que prevalece o princípio da proibição da agressão (Muhlmann, 2016, p. 24).

Porém, como refere Kaufmann (2016, p. 107), “vivemos numa sociedade que pretende proteger a integridade do indivíduo, mas, na realidade, apenas o protege dos danos físicos”, abandonando-o

ao seu próprio cuidado no que se refere ao “sofrimento psicológico ou à alienação social”. Kaufmann (2016, p. 18) insiste, por isso, na necessidade de se regular o discurso na internet, como “uma espécie de primeira *res publica universalis*”, reconhecendo-lhe o estatuto de espaço público intangível, com paralelismo ao espaço público físico. Frente aos que temem o risco do excesso de regulação por parte do Estado de conteúdos subversivos, Kaufmann (2016, p. 15) fala dos perigos dos discursos de ódio (*odium dicta*) contra grupos vulneráveis e da tentativa de reduzi-los ao silêncio. Considerando que os conteúdos envolvendo o discurso de ódio difundidos através da internet são tão excludentes quanto os disseminados no espaço público físico, sustenta o recurso a formas de regulação, entendidas como uma “tecnologia reguladora” que, a par da tecnologia digital já existente (Kaufmann, 2016, p. 26), seja capaz de impedir formas de linchamento de pessoas e grupos na esfera pública online. Neste quadro de discussão, o desafio é o de se saber como assegurar um sistema que garanta uma ampla liberdade de expressão num mundo cada vez mais globalizado, hesitante entre um comunitarismo ainda presente no conceito de Aldeia Global e o hedonismo da Cosmópolis (Ash, 2017). O dilema está bem patente na Filosofia, nomeadamente através do debate entre liberais e comunitários, ética de princípios e de fins, liberdade positiva e negativa (Berlin, 1990, pp. 171-182).

Na sua extrema complexidade e ambivalência, o ciberespaço requer, naturalmente, um olhar centrado em específicos contextos virtuais e, portanto, atento às condições da sua realização e às idiossincrasias e contradições do processo de participação pública. Verdadeiramente, como sustentam Jenkins e Carpentier (2013), nada há na participação por parte dos públicos que, à partida, garanta uma evolução, um progresso do ponto de vista democrático. O mesmo se aplica às expectativas das tecnologias como libertadoras. Se as novas tecnologias da informação abriram oportunidades incontestáveis de participação pública (Dahlgren, 2013), não podemos

perder o sentido crítico acerca do seu poder de emancipação, tanto mais que elas não existem *per se*, mas dentro de contextos sociais que determinam os seus usos (Curran, Fenton & Freedman, 2012).

Deste modo, não é possível excluir da discussão os processos de perversão dos ideais do espaço público intangível que é a internet, bem evidenciados nos debates contemporâneos acerca da devassa da vida privada, do “pensamento de colmeia” (Keane, 2013, pp. 122-123), da criação da câmaras de eco, da proliferação de *fake news*, da fragmentação dos públicos e das derivas participativas que incrementam a incivildade e os desrespeito pelos direitos humanos. Essas situações ocorrem também nas plataformas dos *media* informativos em que o jornalismo contemporâneo se desenvolve, particularmente nos espaços de comentários dos leitores, de que nos ocuparemos em seguida.

### **3. PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA, JORNALISMO E COMENTÁRIOS ONLINE DOS LEITORES**

A partir de uma perspectiva democrática, sempre foi outorgado ao jornalismo algum tipo de papel e de responsabilidade na promoção e formação da opinião pública (Dennis, Gillmor & Glasser, 1990; Bertrand, 1997; Kovach & Rosentiel, 2005). Se, em termos práticos, a concretização desta visão normativa jamais terá estado completamente arredada de motivações comerciais, a verdade, como sustenta Karin Wahl-Jorgensen (2002), é que, do ponto de vista editorial, o que é bom para a democracia pode também ser bom para o negócio. Antes da emergência do jornalismo online, as cartas dos leitores funcionavam como um espaço por meio do qual as pessoas podiam fazer-se ouvir, alimentando e, precisamente, ampliando o debate público. Uma das grandes diferenças entre os comentários online e as cartas dos leitores – além, naturalmente, dos diferen-

tes níveis de espontaneidade e de interatividade – é o controlo a que estas últimas sempre estiveram sujeitas. Os textos dos leitores publicados sempre foram submetidos a formas de avaliação e seleção cuidadosas e a um conjunto de critérios definidos unilateralmente pelas redações (Reader, 2005).

O incremento das possibilidades de interação com os públicos em condições de imediatismo, espontaneidade, controlo mínimo e até de anonimato espoletou um novo olhar sobre as audiências, entendidas como comunidades ativas no espaço público (Benkler, 2006), e desafios sem precedentes que os *media* jornalísticos ainda procuram superar. Não se coloca apenas a questão de saber quais as formas apropriadas de lidar com o envolvimento dos públicos na produção de informação (Deuze, 2006; Domingo, 2008; Domingo *et al.*, 2008; Meadows, 2013); o problema também é reconduzível às consequências dessa participação na identidade e autoridade profissional dos jornalistas (Carlson, 2007; Anderson, 2008; Scherer, 2011; Conlin & Roberts, 2017; Fidalgo, 2017; Garcia & Meireles, 2017). Isto implica aferir as implicações do discurso ofensivo gerado pelos públicos nos espaços virtuais dos *media* na qualidade e na credibilidade do jornalismo.

A liberdade de expressão é uma condição *sine qua non* da liberdade de imprensa. Contudo, esta última deve ser discutida no quadro mais restrito dos pressupostos normativos do jornalismo (Camponez, 2018, p. 533 e ss.). Com efeito, o jornalismo profissional tem não apenas um ordenamento jurídico próprio, como também – mesmo nos sistemas jurídicos menos regulamentados – códigos deontológicos, linhas editoriais e pressupostos normativos que implicam um pacto público de serviço de informação com qualidade e rigor. O multimédia online suscitou precisamente a discussão sobre os ajustamentos ou mesmo as alterações profundas aos valores éticos e deontológicos do jornalismo. Porém, essa discussão deixou intactos os valores de serviço público e do compromisso com o rigor da informação, no

pressuposto de que as democracias continuarão a precisar de um jornalismo capaz de manter cidadãos e cidadãs bem informados e visões críticas e olhares escrutinadores (Ulla, 2016, p. 27). A questão que se coloca é a de saber até que ponto este pressuposto normativo se compagina com a proliferação do discurso ofensivo nas páginas de comentários dos órgãos de comunicação social (OCS).

A participação online nos espaços de comentários dos *media* informativos pode também pensar-se a partir da reconfiguração das noções mais tradicionais de público. O conceito de “públicos em rede”, utilizado por Boyd (2010), oferece uma perspectiva dos públicos como uma realidade sociológica fortemente influenciada pelas novas tecnologias. O que diferencia esta de outras definições de público é a circunstância de identificar como determinante a estrutura tecnológica subjacente à interação em rede. A tecnologia condiciona o fluxo das informações e a forma como as pessoas interagem entre si e com a informação. Diferentemente do que acontece no espaço público tradicional, as tecnologias da informação digital trouxeram elementos novos relevantes, nomeadamente: 1) a maior perenidade dos conteúdos disponíveis na rede; 2) a sua fácil replicabilidade; 3) o aumento da capacidade de amplificação; e 4) a permanência da disponibilidade das informações. Todos estes atributos são problemáticos quando em causa estão conteúdos discriminatórios e/ou capazes de prejudicarem e diminuir direitos humanos, tais como o direito à reserva da intimidade da vida privada e familiar e o direito ao bom nome e reputação.

A conflitualidade entre a liberdade de expressão e os direitos da personalidade, particularmente o direito ao bom nome e reputação, não coloca, no entanto, um problema novo. Os meios de comunicação atuaram sempre num terreno de relações juridicamente relevantes, em que os direitos das pessoas estão implicados a vários títulos também por poderem entrar em conflito com as liberdades de expressão e de informação. O que é verdadeiramente novo é a

suscetibilidade de o ambiente online constituir uma fonte potencial de riscos acrescidos para a proteção da dignidade humana, considerando as condições em que o discurso do ódio e difamatório pode aflorar, permanecer e propagar-se de forma viral no espaço público.

Paradoxalmente, uma das dinâmicas fundamentais na estruturação dos públicos em rede é a “invisibilidade das audiências” (Boyd, 2010, p. 10), que dificulta a determinação do que é socialmente aceitável dizer perante uma comunidade da qual se tem poucas ou nenhuma referências e minimiza a preocupação em utilizar um discurso discriminatório e potencialmente ofensivo pela sensação de impunidade que esta dinâmica gera. Assim, é também o problema da “invisibilidade” característica dos “públicos em rede” que deve colocar-se quando se questionam as fronteiras da responsabilidade ético-legal dos *media* de informação online. Nesta linha de pensamento, o anonimato, ao desinibir o discurso, é uma fonte de riscos potenciais que ameaçam a qualidade do discurso público (Hlavach & Freivogel, 2011).

Também a análise da qualidade da comunicação realizada nos espaços de comentários online dos *media* noticiosos não ruma num único sentido. Entre as consequências positivas dos fluxos comunicacionais gerados nestes espaços, pode destacar-se a promoção da efetiva participação dos membros da comunidade na opinião pública (Manosevitch & Walker, 2009). Pode igualmente salientar-se o fomento de formas alternativas de pensar os assuntos relativamente às perspetivas hegemónicas em geral cultivadas pelas redações (Milioni, Vadratsikas & Papa, 2012). Pode, ainda, realçar-se o impulso para manter vibrante um meio de os públicos escrutinarem a performance dos órgãos de comunicação (Craft, Vos & Wolfgang, 2016).

A partir de uma posição diametralmente oposta, uma fonte de preocupação é o nível paupérrimo da qualidade do debate (Ferreira, 2010; Viscovi & Gustafsson, 2013) e a ausência ou a fraca presença da condição normativa do respeito, de extrema importância no qua-

dro do ideal democrático (Singer & Ashman, 2009; Díaz Noci *et al.*, 2010). Num plano mais matizado, são ainda documentadas discussões online que apresentam um grau de negatividade e desrespeito assinalável, bem como elementos constitutivos do debate crítico-racional (Strandberg & Berg, 2013). Além disso, a generalidade de análises desenroladas neste domínio constata o incremento da preocupação editorial, bem como o esbatimento das diferenças da política regulatória dos comentários online relativamente à política regulatória do tradicional correio dos leitores, offline.

Ocupar-nos-á em seguida a análise deste movimento, também sentido em Portugal, alguns anos após o impacto no jornalismo da revolução digital. Considerando o intervalo de tempo entre meados dos anos de 1990 e a atualidade, identificámos três fases distintas de intervenção regulatória neste domínio, a saber: 1) Período da não regulação; 2) Período da regulação a partir do exemplo da imprensa escrita; 3) Desafios da regulação adaptada aos novos *media*.

#### **4. EVOLUÇÃO DO QUADRO REGULATÓRIO DOS COMENTÁRIOS NAS REDES SOCIAIS DOS *MEDIA***

##### **4.1. Período da não regulação**

A discussão acerca dos espaços de comentários online viveu um período marcado pela indefinição acerca do estatuto e natureza destes espaços. Desde o aparecimento das publicações digitais até meados da primeira década do milénio, que esta indefinição se manteve. François-Xavier Alix (1997, pp. 201-202) recorda-nos como, em junho de 1997, o Supremo Tribunal dos Estados Unidos começou por considerar os debates e a troca de mensagens eletrónicas nos *media* como o produto da discussão no espaço público e não como algo resultante do domínio de organizações mediáticas, tais como a rádio

ou a televisão. Este facto impedia, por si, um controlo particular por parte da lei relativamente aos comentários efetuados nas plataformas digitais dos *media* online e, de alguma forma, ilibava os órgãos de comunicação da responsabilidade sobre a natureza desses mesmos comentários. Este entendimento evoluiu significativamente e em sentido contrário. Progressivamente, a jurisprudência foi equiparando a troca de mensagens nas plataformas digitais dos *media* informativos à “tribuna livre” e ao “correio de leitores”, por referência à imprensa escrita (Alix, 1997, p. 200), conferindo aos *media* responsabilidades legais e editoriais relativamente a esses ambientes.

Na realidade, os *media* começaram por privilegiar os fóruns de discussão como uma forma suplementar de atrair e fidelizar leitores. Atualmente, muitos OCS encontram um número de visitantes muito superior nas suas páginas de internet do que nas suas listas de assinantes. Por isso, são frequentemente acusados de utilizarem estes aparentes espaços de liberdade como um “isco de audiência” (Martins, 2007d, pp. 8-9), sem assumirem as equivalentes responsabilidades pelo controlo da qualidade da discussão aí travada. O argumento geralmente utilizado do lado dos *media* é o de que a velocidade com que se processa a troca de informação na internet não permite o controlo *a priori* da informação por parte das redações (ERC, 2009, 2010), facto que só seria possível recorrendo a serviços específicos para o efeito. Tal situação implicaria investimentos considerados em alguns casos desproporcionados, como reconhece o Conselho de Imprensa suíço num debate realizado a este propósito (Conseil Suisse de la Presse, 2011)

Porém, a não intervenção dos *media* nos seus espaços de comentários, crescentemente alimentados com conteúdos ofensivos, foi sendo considerada insustentável. Em primeiro lugar, pelo aumento de queixas efetuadas quer por cidadãos quer por instituições que se consideravam ofendidos. Neste contexto, os OCS foram-se confrontando com a jurisprudência dos tribunais e o pronunciamento

das entidades de regulação dos *media* e do jornalismo. Em segundo lugar, à medida que a participação dos públicos se foi alargando, os OCS foram também compelidos a cuidar da qualidade do debate nos espaços de comentários. Fundamentalmente, trava-se de manter a ligação com os públicos mais exigentes, que não querem ver-se associados, nem perder tempo com discussões que primam pela agressividade gratuita, a futilidade, a irracionalidade ou a ignorância. Com efeito, com um incremento significativo das participações online dos públicos, a qualidade das discussões passou a ser um fator cada vez mais pertinente, na perspetiva de que a “ética vende”.

Assim, no final da primeira década deste século, nos EUA, jornais, tais como, o *Buffalo News*, de Nova Iorque (Sullivan, 2010), o *Sun Chronicle*, de *Massachussets* (Kirchener, 2010), e o *New York Times* (2010), impuseram regras à participação dos públicos nos seus sites, exigindo, nomeadamente, formas mais restritas de identificação dos participantes, de modo a melhor controlar a qualidade dos comentários online e, em caso de necessidade, responsabilizar os seus autores. Na Suécia, na sequência dos atentados da autoria de Anders Behring Breivik, ocorridos na Noruega, em 22 julho de 2011, que causaram 77 mortos, os diários *Dagens Nyheter*, *Aftonbladet* e *Expressen* decidiram mesmo suspender os seus espaços de comentários e criaram novas regras de participação para regular o anonimato dos utilizadores. A decisão surgiu na sequência da identificação, por parte dos editores dos jornais, de conteúdos de inspiração nazi idênticos aos do autor dos atentados, que estavam a ser replicados nos espaços de comentários destes *media*.

#### **4.2. A regulação a partir do caso da imprensa escrita**

De uma forma geral, o processo de regulação dos comentários nas páginas dos *media* online inspirou-se nos espaços das

«cartas ao diretor» e do «correio dos leitores» na imprensa. Ao equipará-los a estes espaços, quer os organismos de regulação dos *media*, quer os tribunais, quer ainda os próprios *media* pretendem acentuar os mecanismos de controlo editorial que, a exemplo do que acontecia já nas edições offline, permitiam excluir ou expurgar os textos de palavras e conteúdos considerados ofensivos, agindo como um poderoso filtro do discurso discriminatório e ofensivo.

Em Portugal, esta jurisprudência foi realizada, em particular, pela Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) que, depois de ser chamada a deliberar sobre várias participações de elementos do público (ERC, 2007, 2009, 2011), publicou uma Diretiva sobre regras de conduta a aplicar aos conteúdos gerados por utilizadores de edições eletrónicas de OCS (ERC, 2014). As posições do regulador promoveram o entendimento dos espaços de comentários das notícias e dos artigos de opinião dos órgãos de comunicação como sendo espaços editoriais de participação dos “leitores”. Nesse sentido, a ERC insistiu na necessidade de os *media* exercerem o controlo das mensagens publicadas no quadro das suas responsabilidades e de acordo com os princípios definidos nos respetivos estatutos editoriais (ERC, 2011)<sup>1</sup>.

Um dos casos de referência desta discussão surge na sequência da participação à ERC realizada a propósito de comentários con-

---

<sup>1</sup> Questões muito semelhantes colocam-se aos programas de rádio, onde o público é convidado a ligar para o programa e a tecer livremente os seus comentários. Estes programas foram tema recorrente da análise do provedor do ouvinte da rádio pública portuguesa, RDP, em particular, em 2007, em que o tema foi abordado de forma exaustiva durante quatro programas consecutivos, entre agosto e setembro (Martins 2007a; 2007b; 2007c; 2007d). Da análise dessa discussão, não podemos deixar de sublinhar a semelhança existente entre alguns dos problemas levantados por este tipo de programas e os comentários efetuados pelos públicos nas plataformas digitais de outros OCS. O anonimato, a manipulação e as regras de transparência do debate são alguns dos problemas centrais da discussão quer na rádio quer no online que os *media* têm dificuldade em garantir (Martins, 2008).

siderados homofóbicos às notícias sobre a morte de Carlos Castro, jornalista, escritor e cronista social, nas edições digitais do *Jornal de Notícias*, *Público*, *i* e *Correio da Manhã*. A análise do regulador suscitada pelo caso centra-se não apenas na substância das opiniões discriminatórias emitidas, mas também no anonimato dos seus autores, comum nestes espaços de opinião. De uma forma geral, a ERC considera que a margem de “liberdade concedida aos leitores que comentem notícias é maior no espaço electrónico do que na versão impressa das publicações”, em resultado “do imediatismo da interacção online, da facilidade do seu acesso e do carácter mais «descomprometido» que caracteriza tal interacção” (ERC, 2011, p. 14). Porém, considera também que o anonimato promove uma linguagem insultuosa, ofensiva e obscena, inadmissível nestes espaços de discussão, salientando que o seu controlo nada tem a ver com a tentativa de impor à internet um debate de tipo “erudito, asséptico ou «politicamente correcto»” (ERC, 2011, p. 14).

Opinião diferente é a partilhada por correntes mais libertárias que consideram que o discurso anónimo sempre foi parte integrante da liberdade de expressão, porque permite aos indivíduos falar sem ter de recorrer à autocensura e, por isso, suscita observações mais honestas, reclamações inéditas, opiniões impopulares, consideradas essenciais numa sociedade em constante evolução (Galperin, 2010). De certo modo, existe no seio das redações, como notam Laura Hlavach e William Freivogel (2011: 35), uma “dissonância cognitiva” relativamente às políticas do anonimato: estas são muito mais rígidas no que concerne às fontes de informação e no que diz respeito ao tradicional correio dos leitores quando comparadas com as que visam regular os comentários online dos utilizadores, com frequência ofensivos. Com efeito, o próprio chefe de redação do site do diário sueco *Dagens Nyheter*, Björn Hedensjö, que, como acima referido, impôs restrições aos comentários anónimos na sequência dos atentados na Noruega, defendeu que o anonimato na internet é

um direito democrático que em parte explica o ativismo nas revoluções árabes (*apud* Rönqvist, 2011).

A crescente evidência de que o discurso discriminatório e ofensivo pode afetar as organizações noticiosas tem, em todo o caso, exasperado a preocupação com o anonimato. Ao facilitar o discurso ofensivo, o anonimato compromete o papel dos *media* na promoção do debate esclarecido e robusto de assuntos de interesse público e prejudica a sua credibilidade junto dos públicos (Conlin & Roberts, 2016). De facto, não é somente o problema da responsabilização ética dos OCS que irradia do anonimato digital: é também a responsabilização civil e penal que se coloca quando os *media* permitem comentários assumidamente anónimos ou associados a nomes que não permitem identificar quem os produziu.

Também os tribunais portugueses têm caminhado no sentido da responsabilização dos OCS por formas de expressão ofensivas veiculadas nos seus espaços de comentários. Em 2017, um acórdão de 26 de abril do Tribunal da Relação de Lisboa<sup>2</sup> considerou a empresa proprietária do diário *Correio da Manhã* e o seu diretor de informação responsáveis pela ofensa ao bom nome e consideração de um sujeito visado numa notícia, atendendo não ao teor da notícia publicada, mas à natureza dos comentários anónimos feitos a propósito da peça informativa. Sustenta o coletivo de juízes, citando Eulália Pereira, Margarida Almeida e Pedro Puga, que ainda que estando “perante um espaço de discussão, que se quer público e o mais amplo possível e onde a liberdade de expressão deve ser salvaguardada, a verdade é que a divulgação destes conteúdos não cai nem num vazio legal nem num vazio de regulação”. Citando ainda os mesmos autores, é também defendido que os espaços de

---

<sup>2</sup> Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa n.º 880/14.2TVLSB.L1-1. Retirado de: <http://www.dgsi.pt/jtrl.nsf/33182fc732316039802565fa00497eec/3fd55f793ca9f6438025812b002f7da8?OpenDocument&Highlight=0,n.%C2%BA,880%2F14.2TVLSB.L1-1>.

comentários online são “destinados aos leitores (um serviço) e não, *stricto sensu*, espaços dos leitores”. E mais ainda que se trata de “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”. Por conseguinte, é defendido, não é a liberdade de expressão dos leitores que está em causa: é “o direito, e dever, dos OCS moderarem um espaço criado pelos próprios, sob a sua alçada, nos seus próprios sítios electrónicos”.

O que estas posições mostram é que o exercício da liberdade de expressão é apenas uma das dimensões do debate sobre a participação online efetuada ou fomentada pelas plataformas eletrónicas dos OGS. Neste contexto, a qualidade do discurso e do debate constitui também um importante nóculo problemático. Pode, por isso, sustentar-se, em resposta aos libertários, que o anonimato nem sempre garante a genuína autenticidade individual das afirmações, ao mesmo tempo que permite encobrir campanhas de interesses de grupo, que falseiam o espírito da intervenção individual (Martins, 2008, p. 8). Acresce, ainda que as implicações de um comentário ofensivo são suscetíveis de gerar para os OCS responsabilidades no domínio civil e penal pelos danos causados.

#### **4.3. A regulação adaptada às redes sociais dos *media***

À exceção da jurisprudência recente do Tribunal Europeu<sup>3</sup>, que adverte para as implicações adversas na livre expressão do pensa-

---

<sup>3</sup> A este propósito *vide* o acórdão de 2 de fevereiro de 2015, sobre o caso Magyar e Index *vs.* Hungria, uma associação sem fins lucrativos e um portal de notícias

mento da responsabilização de um site noticioso pelos comentários anónimos nele postados e do controlo excessivo das discussões dos utilizadores, o entendimento de que os OCS devem assumir responsabilidades legais pelos conteúdos veiculados por terceiros nas suas plataformas online tem prevalecido no contexto Europeu<sup>4</sup>. Este entendimento traduz-se no quadro regulatório por um movimento favorável à progressiva ingerência dos *media* nos espaços de comentários, regra geral através de formas de moderação mais intensiva.

Este movimento coincide com um outro: o gradual abandono das tentativas de acomodação dos OCS digitais no quadro regulatório aplicável aos *media* tradicionais. Daí a progressiva adoção de um edifício regulatório gizado à imagem das especificidades dos novos *media*. Como defendeu, em 2011, Markus Hoffmann (2011, p. 115), editor da edição do *Badisch Zeitung*, de Friburgo (Suíça), a propósito dos comentários suscitados pelo atentado na Noruega, a qualidade dos debates na rede resulta de uma tripla combinação, que envolve necessariamente regras, tecnologia e o papel do moderador das redações. É este o caminho que a ERC tem trilhado, seguindo o rumo da esfera de decisão política internacional neste domínio<sup>5</sup>.

O quadro regulatório está orientado para aproximar o controlo online do controlo offline a que o correio dos leitores está sujeito. Simultaneamente, impulsiona mecanismos que permitam identificar os utilizadores, tais como: a exigência de que o acesso seja feito através de perfis de contas de redes sociais, à semelhança do facebook,

---

húngaro, respetivamente, cujas plataformas permitiam a postagem de comentários anónimos e sem qualquer tipo de moderação. Este caso foi objeto de análise na decisão do Tribunal da Relação de Lisboa n.º 880/14.2TVLSB.L1-1, de 26 de abril de 2017.

<sup>4</sup> Vide acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa n.º 880/14.2TVLSB.L1-1, de 26 de abril de 2017.

<sup>5</sup> Vide a Recomendação CM/Rec(2011)7 do Comité de Ministros dos Estados Membros do Conselho da Europa sobre a Noção de *Media*. (Disponível em <https://www.osce.org/odihr/101403>).

mais dissuasoras do anonimato; o recurso a formas de registo que obriguem a um pagamento simbólico por meio do cartão de crédito; ou, ainda, fazendo depender da condição de assinante o acesso ao espaço de comentários.

Em geral, como sustentam Lindsey Conlin e Chris Roberts (2016), além da decisão de validar (ou não) a identificação eletrónica do utilizador, as organizações noticiosas que exercem controlo sobre os espaços de comentário têm de tomar dois tipos de decisões. A primeira tem a ver com a moderação da participação: ou bem que atuam antes ou após a submissão dos comentários ou recorrem a um misto de ambas as ações. A pré-moderação poderá favorecer a qualidade da participação, pois implicará a censura *a priori* de comentários distantes dos tópicos das notícias e da razoabilidade e respeito exigidos. A pós-moderação não impede a publicação imediata, mas permite a remoção dos comentários indesejados, com frequência, através do auxílio de filtros informáticos, que protegem contra uma lista de palavras e frases não aprovadas. A pós-moderação tem a particularidade de, de forma geral, não expurgar o debate espontâneo, permitindo ao mesmo tempo proteger a qualidade do discurso.

Seguindo Conlin e Roberts (2016), a segunda decisão que os OCS têm de tomar a este respeito é a de optarem por sistemas de hospedagem dos comentários dos leitores em plataformas nativas e não nativas. Enquanto os sistemas nativos exigem que os utilizadores forneçam informações pessoais e criem uma conta de acesso, os não nativos implicam o recurso a terceiros, a exemplo do Facebook ou do Twitter. O principal benefício de um sistema nativo é o de dar aos meios de comunicação maior controlo criativo e editorial sobre os comentários dos utilizadores. Já os sistemas não nativos, que permitem aos utilizadores participar nas discussões por meio de contas de que são titulares em outros espaços virtuais, poderão auxiliar a regulação da qualidade do discurso, pois refrearão a publicação de comentários discriminatórios, ofensivos ou de mau gosto,

que ficarão visíveis e associados aos seus autores na respetiva rede social (Conlin & Roberts, 2016, p. 368).

Os sistemas nativos e não-nativos deixam ainda um campo de indefinição quanto à responsabilidade dos *media* pelos conteúdos publicados nos espaços de comentários. No que se refere às plataformas nativas, em que é clara a responsabilidade dos *media*, as medidas de controlo em geral adotadas passam, entre outras, pela introdução de gestores de redes sociais, regras de participação, sistemas de verificação de conteúdos e restrição destes espaços aos assinantes. Já no que diz respeito às plataformas não-nativas, a responsabilidade dos *media* é bem mais difusa, uma vez que as plataformas utilizadas, tais como o Facebook, detêm as suas próprias regras de participação. Deste modo, os *media* endossam a essas plataformas a responsabilidade pela gestão e moderação dos comentários gerados.

Em outubro de 2014, a ERC (2014) emitiu uma diretiva acerca da *Utilização Jornalística de Conteúdo Gerado Pelo Utilizador*, em 2015, publicou o estudo *Novos Media – Sobre a redefinição da noção de órgão de comunicação social* (ERC, 2015) e, em 2016, o Estudo Digital Media Portugal 2015 (ERC, 2016), que reúne reflexões de especialistas e o essencial do projeto do regulador em matéria de *novos media*. Uma das questões particularmente colocadas neste último documento foi a de saber a quem pertence a responsabilidade editorial por um comentário efetuado numa rede social, suscitado por uma notícia de um OCS, sobretudo quando essa rede é externa ao próprio *medium*, isto é, quando é gerada numa plataforma não-nativa. O questionamento não conduz a uma solução clara e cabal para o problema. Na verdade, é destacada a necessidade de resolver, em primeiro lugar, os desfasamentos da legislação portuguesa relativamente à definição de OCS. Nesse sentido, a ERC propõe uma redefinição do conceito de OCS tendo por base os seguintes critérios: 1) tratar-se de espaços de produção, agregação ou difusão de

conteúdo de *media*; 2) existência de controlo editorial; 3) intenção de atuar como *media* (revelada através da existência, por exemplo, de métodos de trabalho típicos); 4) o alcance e disseminação; 5) o respeito pelos padrões profissionais; 6) a apresentação como um serviço; e 7) estar sob jurisdição portuguesa.

Embora estas medidas impliquem uma articulação eficaz entre a ERC e a Comissão da Carteira Profissional de Jornalista (CCPJ), desde logo para evitar, por exemplo, a existência de um blog considerado um OCS informativo, mas cujos bloggers não possam aceder ao título de jornalista, emitido pela CCPJ, o regulador afirma não pretender pronunciar-se sobre a matéria (ERC, 2016, p. 131).

Atendendo a que a desarticulação entre entidades reguladoras (ERC e CCPJ) já se verificou no passado relativamente a publicações impressas, é possível conjecturar que o alargamento da noção da OCS proposto suscite novos problemas, que contendem com a dimensão ética dos *media* informativos, online e offline. De facto, considerando que as responsabilidades sociais dos *media* e do jornalismo não se alteram com as transformações da natureza dos OCS, esta é uma dimensão que permanecem ineludível. O que verdadeiramente poderá estar a mudar é o poder das entidades reguladoras, que se vê reforçado. Este caminho será inevitável se os *media* não tomarem as medidas necessárias para acautelar a qualidade dos debates realizados nos seus espaços de comentários, frequentemente usados como um “isco de audiência” ao serviço do mercado.

## CONCLUSÃO

Numa época em que todos se podem considerar autores, jornalistas e editores, o jornalismo enfrenta o desafio maior de se conseguir posicionar como um espaço credível, desenvolvendo narrativas, metodologias de tratamento de informação, valores éticos

de serviço público e práticas de autorregulação e *accountability*, capazes de o distinguir da produção errática de conteúdos que caracteriza o ciberespaço. Esta afirmação, por si, é suscetível de nos levar para um campo novo e para uma discussão que vai muito para além do tema dos comentários dos leitores nas páginas das edições online dos *media* jornalísticos. Porém, os problemas suscitados pelos comentários dos leitores levantam um conjunto de questões cujas implicações interpelam a própria natureza do jornalismo e o seu futuro na era digital.

A primeira dessas questões prende-se com a necessidade de um *aggiornamento* ou refundação dos pressupostos normativos e éticos do jornalismo no contexto do novo ecossistema dos *media* e da informação e, conseqüentemente, a criação de práticas e códigos consentâneos com esses valores e objetivos.

Esses pressupostos passam, nomeadamente, pela reafirmação dos princípios do serviço público de informação nas sociedades democráticas contemporâneas, distinguindo claramente entre a liberdade de expressão orientada para o mercado e o lucro e a liberdade de expressão orientada para a democracia e a deliberação pública (Edstrom, Kenyon & Svensson, 2016).

No seu dever ético e deontológico de combater a censura, o jornalismo enfrenta um novo desafio: o de acompanhar as transformações da era digital, nomeadamente integrando uma vigilância sobre os novos mecanismos *censurantes* da era digital, reconduzíveis a indivíduos e a grupos de interesse organizados, que procuram silenciar e manietar a discussão no espaço público, recorrendo ao discurso ofensivo.

O reforço e a procura de novos modelos de regulação e *accountability* ajustados à era digital são instrumentos fundamentais para a credibilização do jornalismo e a salvaguarda de tentações invasivas por parte de instituições públicas de regulação. Neste quadro, o dever deontológico de combate à censura não é compaginável

com a inoperância da autorregulação dos *media* e dos jornalistas. A inação do jornalismo neste domínio ou potencia a hétéro regulação dos poderes políticos e entidades públicas ou fomenta o caos informativo no ecossistema mediático. Ambas as situações contrariam os interesses do jornalismo, assim como os interesses das democracias.

## Referências

- Alix, F.-X. (1997). *De Gutenberg à Internet*. Paris, Montréal: L'Harmattan.
- Andersen, C. (2008). Journalism: Expertise, authority, and power in democratic life. In D. Hesmondhalgh & Toynbee (Ed.), *The Media and Social Theory* (pp. 248-263). London, New York: Routledge.
- Ash, G. T. (2017). *Liberdade de Expressão – Dez princípios para um mundo interligado*. Lisboa: Temas e Debates.
- Barber, B. B. (2003). Which Technology and Which Democracy? In H. Jenkins, & D. Thorburn (Ed.), *Democracy and the new media* (pp. 33-48). Cambridge, Mass.: The MIT Press.
- Barnett, C. (2003). *Culture and Democracy – Media, space and representation*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- Ben-David, A., & Matamoros-Fernandez, A (2016). Hate speech and covert discrimination on social media: Monitoring the Facebook pages of extreme-right political parties in Spain. *International Journal of Communication*, 10, 1167-1193.
- Benkler, Y. (2006). *The Wealth of Networks: How Social Production Transforms Markets and Freedom*. New Haven, London: Yale University Press.
- Berlin, I. (1990). *Éloge de la Liberté*. S.I.: Calmann-Lévy.
- Bertrand, C.-J. (1997). *La Déontologie des Médias*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Boyd, D. (2010). Social Network Sites as Networked Publics: Affordances, Dynamics, and Implications. In Z. Papacharissi (Ed.), *Networked Self: Identity, Community, and Culture on Social Network Sites* (pp. 39-58). New York: Futurelab.
- Camponez, C. (2018). Novas responsabilidades do jornalismo face à liquidificação da profissão: fundamentos normativos, valores, formação. *Media & Jornalismo*, 18 (32), 19-30.
- Canotilho, G., & Moreira, V. (2007). *Constituição da República Portuguesa Anotada*, Vol 1. Coimbra: Coimbra Editora.
- Carlson, M. (2007). *Blogs and journalistic authority*. *Journalism Studies* 8(2), 264-279.
- Carpentier, N. (2014). Fuck the clowns from Grease!!' Fantasies of participation and agency in the YouTube comments on a Cypriot Problem documentary. *Information, Communication & Society*, 17(8), 1001-1016.

- Castells, M. (2009). *Communication Power*. Oxford, New York: Oxford University Press.
- Castells, M. (2010). *The Rise of the Network Society*, 2.<sup>a</sup> ed. Malden, Oxford, West Sussex: Wiley-Blackwell.
- Castells, M. (2015). *Networks of outrage and hope: social movements in the internet age*, 2.<sup>a</sup> ed. Cambridge, Malden: Polity Press.
- Conlin, L., & Roberts, C. (2017). Presence of online reader comments lowers news site credibility. *Newspaper Research Journal*, 37(4), 365-376.
- Conseil Suisse de la Presse (2011). Commentaires anonymes en ligne – Prise de position du Conseil Suisse de la Presse du 23 novembre 2011 (N.º 52/2011).
- Craft, S., Vos, T. P., & Wolfgang, J. D. (2016). Reader Comments as Press Criticism: Implications for the Journalistic Field. *Journalism*, 17 (6), 677-693.
- Crawford, K., & Gillespie, T. (2016). What is a flag for? Social media reporting tools and the vocabulary of complaint. *New media & society*, 18(3), 410-428.
- Curran, J., Fenton, N., & Freedman, D. (2016). *Misunderstanding the Internet*. London, New York: Routledge.
- Dahlgren, P. (2005). The Internet, Public Spheres, and Political Communication: Diasporian and Deliberation. *Political Communication*, 22, 147-62.
- Dahlgren, P. (2013). *The Political Web: Media, Participation and Alternative Democracy*. Houndmills Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Dahlgren, P., & Olsson T. (2007). From Public Sphere to Civic Culture: Young Citizens' Internet Use. In R. Butsch (eds.) *Media and Public Spheres* (pp. 198-209). London: Palgrave Macmillan.
- Dean, J. (2003). Why the Net is not a Public Sphere. *Constellations*, 10(1), 95-112.
- Decaux, E. (2016). Les Nations Unies: le choc des cultures. In G. Muhlmann, E. Decaux e E. Zoller *La Liberté d'Expression* (pp. 265-304). Dalloz.
- Dennis, E., Gillmor, D., & Glasser, T. (1990). *Media freedom and responsibility*. Westport, C.T.: Greenwood Press.
- Deuze, M. (2006). Participation, remediation, bricolage: considering principal components of digital culture. *The Information Society*, 22: 63-75.
- Díaz Noci, J. *et al.* (2010). Comments in news, democracy booster or journalistic nightmare: assessing the quality and dynamics of citizen debates in Catalan online newspapers. *Journal of the International Symposium on Online Journalism*. Retirado de: <https://goo.gl/1hdPj2>.
- Domingo, D. (2008). Interactivity in the daily routines of online newsrooms: Dealing with an uncomfortable myth. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, 680-704.
- Domingo, D. *et al.* (2008). Participatory journalism practices in the media and beyond. *Journalism Practice*, 2(3), 326-342.
- Edström, M., Kenyon, A., & Svensson, E.-M. (2016). (eds) *Blurring the Lines – Market-driven and democracy-driven freedom of expression* (pp. 29-39). Göteborg: Nordicom.
- ERC (2007). Deliberação 1/DF-I/2007, de 31 de Janeiro.

- ERC (2009). Deliberação 18/CONT-I/2009, de 29 de Julho.
- ERC (2010). Deliberação 1/CONT-NET/2010, de 26 de Maio.
- ERC (2011). Deliberação 2/CONT-NET/2011, de 11 de Maio.
- ERC (2015). Deliberação 202/2015 (OUT), de 12 de agosto de 2015.
- ERC (2016). *Digital Media Portugal ERC 2015*. ERC.
- ERC (2014) Diretiva 2/2014, de 29 de outubro, acerca da Utilização jornalística de conteúdo gerado pelo utilizador
- Ferreira, G. B. (2010). Internet e deliberação. A discussão política em fóruns online. *Media & Jornalismo*, 16, 99-114.
- Fidalgo, J. (2017). Disputas nas fronteiras do jornalismo. In J. N. Matos, C. Baptista & F. Subtil (eds.), *A Crise do Jornalismo em Portugal*. S.l.: Deriva/Le Monde Diplomatique.
- Galperin, E. (2010). New Blizzard forum policy will require posters to use real names. *Electronic Frontier Foundation – Defending you rights in the digital world*. Consultado a 30 de agosto de 2017 em <https://www.eff.org/deeplinks/2010/07/new-blizzard-forum-policy-will-require-posters-use>.
- Garcia, J.L., & Meireles, S. (2017). Jornalismo sob a ameaça da tecno-mercantilização da informação. In J. N. Matos, C. Baptista & F. Subtil (eds.), *A Crise do Jornalismo em Portugal*. S.l.: Deriva/Le Monde Diplomatique.
- Habermas, J. (1989). *The Structural Transformation of the Public Sphere: An Inquiry into a Category of Bourgeois Society*. Cambridge Massachusetts: The MIT Press.
- Hlavach, L., & Freivogel, W. (2011). Ethical Implications of Anonymous Comments Posted to Online News Stories. *Journal of Mass Media Ethics*, 26: 21-37.
- Hofmann, M. (2010). Journalistische Glaubwürdigkeit durch Klarnamen bei der Kommentarfunktion. *Online-Journalismus Zukunftspfade und Sackgassen*, junho de 2010. Retirado de: <http://www.netzwerkrecherche.de/files/nr-werkstatt-18-online-journalismus.pdf>.
- Jenkins, H., & Carpentier, N. (2013). Theorizing participatory intensities: A conversation about participation and politics. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 19(3): 265-286.
- Kaufmann, G. A. (2016). *Liberté d'Expression et Protection des Groupes Vulnérables sur Internet*. Paris: L'Harmattan.
- Keane, J. (2013). *Democracy and Media Decadence*. Nova Iorque: Cambridge University Press.
- Kirchner, L. (2010). The Sun Chronicle puts its comments behind a paywall – But it's not about the money. *Columbia Journalism Review*, 16 de julho de 2010. Retirado de: [http://www.cjr.org/the\\_news\\_frontier/the\\_sun\\_chronicle\\_puts\\_its\\_com.php](http://www.cjr.org/the_news_frontier/the_sun_chronicle_puts_its_com.php).
- Kovach, B., & Rosenstiel, T. (2005). *Elementos do Jornalismo – O que os jornalistas devem saber e o público deve exigir*. Porto: Porto Editora.
- Manosevitch E., & Walker D. (2009). Readers comments to online opinion journalism: A space of public deliberation. 10th International Symposium on On-line Journalism. Austin, Texas. Retirado de: <https://www.researchgate.net/publication/228340773/download>.

- Martins, J. N. (2008). *Relatório Final de Actividade do Provedor do Ouvinte do Serviço Público de Radiodifusão Sonora (2006-2008) – Para análise da Entidade Reguladora da Comunicação Social*. consultado a 30 de agosto de 2018 em <http://img.rtp.pt/mcm/pdf/cda/cdaf16d4d3e0fc0be9e6ec49624dec701.pdf>
- Martins, J. N. (2007a). Em Nome do Ouvinte – Guião do Programa #44. Emitido a 4 de agosto de 2007.
- Martins, J. N. (2007b). Em Nome do Ouvinte – Guião do Programa #45. Emitido a 14 de setembro de 2007.
- Martins, J. N. (2007c). Em Nome do Ouvinte – Guião do Programa #46. Emitido a 21 de setembro de 2007.
- Martins, J. N. (2007d). Em Nome do Ouvinte – Guião do Programa #47. Emitido a 29 de setembro de 2007.
- Marwick, A., & Miller, R. (2014). *Online harassment, defamation, and hateful speech: A primer of the legal landscape* (Fordham Center on Law and Information Policy Report No. 2). Retirado de: <http://ssrn.com/abstract=2447904>.
- Meadows, M. (2013). Putting the citizen back into journalism. *Journalism*, 14(1), 43-60.
- Milioni, D. L., Vadratsikas, K., & Papa, V. (2012). ‘Their two cents worth’: Exploring user agency in readers’ comments in online newsmedia. *Observatorio (OBS\*) Journal*, 6(3), 1646-5954.
- Muhlmann, G., Decaux, E., & Zoller E. (2016). *La Liberté d’Expression*. Dalloz.
- Phillips, W. (2015). *This is why we can’t have nice things: Mapping the relationship between online trolling and mainstream culture*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Rasmussen, T. (2014). Internet and the Political Public Sphere. *Sociology Compass*, 8(12), 1315-1329.
- Reader, B. (2005). An Ethical “Blind Spot”: Problems of Anonymous Letters to the Editor. *Journal of Mass Media Ethics* 20(1), 62-76.
- Rönqvist, K. (2011). Suède: après l’affaire Breivik, l’anonymat sur Internet en procès. *Courrier International*, 30 de agosto de 2011. Retirado de: <https://www.courrierinternational.com/revue-de-presse/2011/08/30/apres-l-affaire-breivik-l-anonymat-sur-internet-en-proces>.
- Ruiz C., Domingo D., Mico, J., Diaz Noci, J., Meso, K., & Masip, P. (2011). Public sphere 2.0? The Democratic Qualities of Citizen Debates in Online Newspapers’. *International Journal of Press/Politics*, 16(4), 463-487.
- Shepherd, T., Harvey, A., Jordan, T., Srauy, S., & Miltner, K. (2015). Histories of Hating. *Social Media + Society* July-December, 1-10.
- Singer, J. (2009). Separate Spaces: Discourse About the 2007 Scottish Elections on a National Newspaper Web Site. *The International Journal of Press/Politics*, 14, 477-496.
- Singer, J. B., & Ashman, I. (2009). ‘Comment is Free, but Facts Are Sacred’ User Generated Content and Ethical Constructs at the Guardian. *Journal of Mass Media Ethics*, 24(1), 3-21.
- Sobieraj, S., & Berry, J. M. (2011). From Incivility to Outrage: Political Discourse in Blogs, Talk Radio, and Cable News. *Political Communication*, 28(1), 19-41.

- Strandberg, K., & Berg, J. (2013). Comentários dos Leitores dos Jornais Online: Conversa Democrática ou Discursos de Opereta Virtuais? *Comunicação e Sociedade*, 23, 110-131.
- Sullivan, M. (2010). Seeking a return to civility in online comments. *Buffalo News*, 28 de outubro de 2010. Retirado de: <http://www.buffalonews.com/editorial-page/columns/margaret-sullivan/article70922.ece>
- Sunstein, C. R. (2009). *Republic. com 2.0*. New Jersey: Princeton University Press.
- Ulla, C. (2016). Opening speech: Freedom of expression in transition. A media perspective. In M. Edström, A. Kenyon, & E.-M. Svensson (Eds.), *Blurring the lines – Market-driven and democracy-driven Freedom of Expression* (pp. 19-26). Göteborg: Nordicom.
- Viscovi, D., & Gustafsson, M. (2013). Dirty Work: Why Journalists Shun Reader Comments. In T. Olsson (Ed.), *Producing the Internet: Critical Perspectives of Social Media* (pp. 85-101). Goteborg: Nordicom.
- Wahl-Jorgensen, K. (2002). De normative-economic justification for public discourse: letters to the editor as a “Wide Open” Forum. *Journalism and Mass Communication Quarterly*, 1(79): 121-133.
- Wright, S., & Street, J. (2007). Democracy, deliberation and design: the case of online discussion forums. *New Media & Society* 9(5), 849-869.