



# Portugueses estão menos protegidos

**Discussão.** 'Call TV' foi debatido em Bruxelas por reguladores europeus, e a ERC afirma que reencaminhou queixas para Governo Civil

No Reino Unido, o telespectador pode ver, em tempo real, no seu televisor, quantos participantes estão a ligar em simultâneo para um concurso *call TV*. Em Portugal, isso está longe de acontecer. A linguagem dos programas da SIC e da TVI tem como objectivo passar a ideia de que para ganhar basta ligar. Algo muito mais difícil de conseguir se o telespectador tiver consciência da real competição que enfrenta.

“Não faz sentido aplicar [o contador no *Toca a Ganhar*], uma vez que a dinâmica de selecção é baseada na perícia”, afirmou a TVI, pelo que o mesmo não representaria “qualquer mais-valia para o telespectador”.

Com ou sem sentido, “há uma preocupação de vários reguladores europeus relativamente à qualificação destes programas”, revelou o director executivo da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), Pinheiro Torres, que viu a questão ser debatida em Bruxelas, em Outubro, numa reunião com as congéneres europeias.

“Recebemos queixas de telespectadores portugueses, que reencaminhamos para o Governo Civil, com conhecimento para a Inspeção-Geral de Jogos”, disse o responsável do regulador português.

O contador britânico faz parte de um conjunto de medidas impostas pela britânica PhonePayPlus (ex-ICSTIS), a

entidade que regula os serviços de chamadas de valor acrescentado, em cooperação com a OfCom, o regulador dos media britânicos, e foi anunciada em Março deste ano.

As novas regras surgiram no seguimento de polémicas envolvendo concursos *call TV*. Na origem da controvérsia estiveram as práticas duvidosas na gestão das chamadas e os alertas lançados por membros do Parlamento britânico. Os políticos acusaram as televisões de pôr no ar concursos que não eram mais do que uma forma dissimulada de jogo, baseados na sorte, e não na perícia do telespectador.

A GMTV (detida pela ITV e pela Walt Disney) foi multada a 26 de Setembro pela Ofcom em dois milhões de libras, cerca de 2,8 milhões de euros (a maior multa alguma vez aplicada por um regulador a uma emissora britânica), num escândalo envolvendo uma gestão fraudulenta de chamadas. No mesmo caso, em que foram lesados cerca de 18 milhões de telespectadores, a operadora de telecomunicações Opera Telecom foi multada pela PhonePayPlus em 250 mil libras (cerca de 350 mil euros).

Para além do contador, os telespectadores britânicos são agora avisados sempre que a factura do dia exceder as dez libras (14 euros). E alertados, de dez em dez minutos, durante a emissão do programa, para o custo da chamada de valor acrescentado que terão de pagar para tentar participar.

E os telespectadores portugueses? “A TVI pressupõe, em função das horas a que este programa passa, que os telespectadores têm um comportamento responsável, e encoraja-os activamente através de apelos à contenção feitos pela apresentadora”. Além disso, “para se saber quanto se gastou num determinado passatempo, basta contar o número de vezes que se liga”, explica a TVI. ■

## Britânicos vêm quantos estão a ligar

## “Rapidez” precisa-se, avisa o regulamento da SIC

O que é necessário para entrar em directo durante a emissão do programa da SIC, *Quando o Telefone Toca*? Já que o canal optou por não responder a quaisquer perguntas, o DN analisou o regulamento que se encontra *online*, e em que se explica como passar a pré-selecção: “passam à fase seguinte apenas os participantes mais rápidos a ligar” para o 760 306 306. Ou seja, “a cada cinquenta chamadas será seleccionado para a fase seguinte o participante cuja chamada tiver sido registada em primeiro lugar no sistema. Findo o referido ciclo,



o sistema de pré-selecção reinicia-se nos termos apontados”. E continua: “Dentro de cada série de cinquenta chamadas, todas as participações registadas no sistema serão hierarquizadas

com base em critérios de rapidez”. Só assim é possível aceder à fase da “pergunta selectiva”, a segunda fase em que se seleccionam telespectadores, longe ainda de entrar no ar. Rapidez, portanto. O DN tentou ser célere. A resposta foi sempre a mesma: “Obrigado por ligar. Ainda não foi desta. Até já.” **De facto, foi rápido. Em poucos minutos, depois de 27 tentativas: 20 euros a menos no saldo do telemóvel.** e nem uma hipótese de ouvir a pergunta da fase de selecção seguinte. Muito menos a de tentar um palpite em directo.

## É tudo uma questão de “perícia”, afirma a TVI

“A participação nos passatempos está dependente da perícia”, afirmou por *mail* a directora de *marketing* da TVI, Maria Ana Borges de Sousa. “Ao fazer uma primeira [chamada, o telespectador] sabe em que número está, e numa segunda qual o seguinte número de ordem”, explicou. “A perícia está em perceber a cadência das chamadas”, e depois basta “fazer coincidir a chamada com o número definido”. Melhor experimentar... “Têm de ser a chamada 25”, explicou a apresentadora de *Toca a Ganhar*, para passar a primeira de três fases de selecção. A gravação



ouve-se depois da primeira tentativa: “A sua chamada é a número 15. Ainda não foi desta”. Falavam dez para a 25. Dois segundos depois: “A sua chamada é a número 1”. A espera teria sido, talvez,

longa demais. Mais uma: “A sua chamada é a número 9”. Outra, de seguida: “Número 10”... Outra, imediatamente: “Número 2”. E assim sucessivamente, sem ordem aparente, durante dezenas de tentativas. **Por fim, a técnica das chamadas sucessivas, com um resultado surpreendente. Em duas tentativas seguidas, a mesma resposta:** “A sua chamada é a número 16. Ainda não foi desta. Tente de novo.” O DN foi incapaz de aferir a cadência, e a falta de perícia resultou em menos 40 euros de saldo.

descansava ao sábado e ao domingo, antes de passar a ser emitido também aos fins-de-semana, o que só aconteceu depois da estreia na SIC de *Quando o Telefone Toca*, a 14 de Junho).

Confrontada com os números de chamadas acima referidos, a TVI refutou-os. “Não são reais, nem reflectem a situação de crise económica que hoje vivemos, e que é transversal à grande maioria dos portugueses, para além de serem muito variáveis”. Mas o DN sabe que, reais ou não, foram aqueles os valores que a empresa apresentou antes do Verão ao grupo espanhol Prisa, dono da Media Capital, que detém a TVI.

### 372 mil ligam para a SIC

A estação de Carnaxide não responde a quaisquer perguntas sobre o *Quando o Telefone Toca*. No dia 13, o patrão da Impresa, Pinto Balsemão, divulgou apenas o “número de utilizadores únicos” que participam nas madrugadas da SIC: mais de 372 mil pessoas.

Mas para onde vai o dinheiro? As receitas são divididas pelas empresas envolvidas nas operações: pela TVI, pela produtora Movilisto e pela Sonae.com, no caso do programa *Toca a Ganhar*; pela SIC, pela produtora Fremantle, e

pela AR Telecom, no caso de *Quando o Telefone Toca*. E o bolo, como é repartido? “Confidencial”, afirmou a TVI. Contactados pelo DN, os restantes intervenientes optaram também por não responder à pergunta.

E por falar em “crise transversal”, esta parece não afectar os resultados do segmento de televisão da Media Capital. De acordo com os dados tornados públicos no passado dia 20 de Outubro, a área de “outros proveitos”, que inclui as receitas de *call TV* (e as receitas externas da produtora NBP), registou um incremento de 24% nos primeiros nove meses do ano, para os 12,8 milhões de euros. Qual a percentagem das receitas de *call TV* em “outros proveitos”? “Confidencial”, responde mais uma vez a TVI, “a Media Capital é uma sociedade cotada em bolsa, não sendo possível a divulgação” desses valores.

“Ainda vale a pena ligar, ontem dei os últimos 500 euros a 40 segundos do fim”, continuava Liliana Aguiar, numa última tentativa para angariar chamadas. “As respostas estão dentro do envelope, e eu mostro no fim, para vocês verem a seriedade do programa”, afirmava na recta final da emissão. Maleiro, maçariqueiro e documentalista eram os palpites mais valiosos da noite (700, 1000 e 2000 euros, respectivamente), mas ficaram por responder. “Vejam a facilidade disto”, concluiu a apresentadora antes de se despedir. ■

100 000 chamadas por noite

Número médio de chamadas recebidas pelo 'Toca a Ganhar', valor apresentado à Prisa pela TVI

200 000 chamadas à sexta-feira

Valor duplicaria à sexta-feira, numa altura em que o programa da TVI descansava aos sábado e domingo

590 000 euros desde a estreia

Quantia aproximada que a TVI afirma já ter dado desde a estreia do programa 'Toca a Ganhar', em Maio

1 900 000 de receitas em Junho

Valor aproximado de Junho, com base no volume de chamadas que a TVI apresentou à Prisa

372 000 utilizadores únicos

Balsemão afirmou, no passado dia 13 ser este o número de utilizadores de 'Quando o Telefone Toca'