

OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

MARCELO DE CARVALHO PEDROSA, brasileiro, solteiro, inscrito sob o CPF ° xxxxxxxxxxxx, RG nº xxxxxxxxxxxx SDS/PE residente e domiciliado na Rua Rodrigues Sete, nº 90, apto. 1403, Bairro Casa Amarela, Recife-PE, CEP: 52.051-230, vem, com fundamento no Art. 5º, XXXIV, "a" e arts. 127 e 129, da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como no art. 27 da Lei nº 8.625/1993 respeitosamente à presença de Vossa Excelência apresentar a presente

REPRESENTAÇÃO

Em face de **NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 13.590.585/0002-70, com endereço na Avenida Rebouças, nº 3625, Térreo e 1º andar, bairro Pinheiros, São Paulo/SP, CEP:05.401-400, para que sejam tomadas as devidas providências.

DOS FATOS

Antes de adentrar no mérito da presente representação, peço licença para fazer uma breve apresentação. Meu nome é Marcelo Carvalho Pedrosa, pessoa com deficiência auditiva, com perda profunda e severa bilateral causada por meningite na infância. Sou idealizador da campanha nacional "Legenda para quem não ouve, mas se emociona", iniciativa que atua há mais de vinte anos na conscientização da sociedade sobre o direito das pessoas surdas e com deficiência auditiva ao acesso à informação, cultura e lazer.

A campanha tem por objetivo ampliar a acessibilidade comunicacional em produtos audiovisuais, especialmente por meio de legenda descritiva, audiodescrição, Língua Brasileira de Sinais e outros recursos de comunicação acessível, promovendo a igualdade de acesso às obras culturais.

Nos últimos meses foi realizada uma avaliação empírica da acessibilidade audiovisual na plataforma de streaming **NETFLIX** (streaming service), operada pela empresa **NETFLIX ENTRETENIMENTO BRASIL LTDA.**

Para essa análise foram observadas aleatoriamente 302 obras disponíveis no catálogo da plataforma, com o objetivo de verificar a presença de recursos de acessibilidade comunicacional, bem como a existência de metadados de acessibilidade que permitam ao usuário identificar previamente tais recursos.

A análise constatou, entre outros pontos (vide anexos a esta Representação):

- Baixa presença de legenda descritiva (apenas 18,21%);
- Presença limitada de audiodescrição (apenas 14,56%);
- Ausência de conteúdos com Libras;
- Ausência de conteúdos ao vivo com estenotipia;
- Percentual de 97,38%% de dublagem em obras/eventos estrangeiros;
- Inexistência de metadados claros, suficientes e intuitivos sobre acessibilidade na interface da plataforma, dificultando que usuários com deficiência identifiquem previamente quais obras possuem recursos acessíveis.

A ausência desses metadados representa uma barreira informacional, pois obriga usuários com deficiência a abrir individualmente cada obra para verificar a presença de recursos de acessibilidade. Ademais, não há a possibilidade de busca sobre tais informações no botão pesquisar. Poderia, ao menos existir, no botão pesquisar, a categoria de obras com acessibilidade, para facilitar a navegabilidade de pessoas com deficiência. Na falta de acessibilidade plena, que seria o ideal, que pelo menos existisse um catálogo exclusivo com as obras que têm os recursos de acessibilidade à disposição do usuário com deficiência sensorial.

Outro empecilho informacional que adentra no campo da contratação do serviço pelo consumidor, é a exigência de se logar na plataforma para poder fazer a busca, quando na verdade, deveria ser possível pesquisar o catálogo de obras acessíveis antes mesmo de decidir se vai contratar o serviço

ou não. A plataforma obriga que o consumidor compre o serviço, para, depois, poder pesquisar e dar-se conta de que não tem acessibilidade nas obras.

DOS FUNDAMENTOS

A situação acima exposta contraria princípios estabelecidos pela legislação brasileira e por instrumentos internacionais ratificados pelo Brasil, entre os quais:

- Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência.
- Constituição da República Federativa do Brasil
- Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015);
- Lei nº 10.098 de 2000;
- Decreto nº 5.296 de 2004;
- Código de Defesa do Consumidor

Em especial, destaca-se o Artigo 30 da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada pelo Brasil através do Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, que garante às pessoas com deficiência a plena participação na vida cultural, no lazer e no esporte, dispondo que:

“1. Os Estados Partes reconhecem o direito das pessoas com deficiência de participar na vida cultural, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, e tomarão todas as medidas apropriadas para que as pessoas com deficiência possam:

- a) Ter acesso a bens culturais em formatos acessíveis;*
- b) Ter acesso a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais, em formatos acessíveis; e*
- c) Ter acesso a locais que ofereçam serviços ou eventos culturais, tais como teatros, museus, cinemas, bibliotecas e serviços turísticos, bem como, tanto*

quanto possível, ter acesso a monumentos e locais de importância cultural nacional.

Ademais, o artigo 21 da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, assegura às pessoas com deficiência o direito à liberdade de expressão, opinião e acesso à informação em igualdade de condições, incluindo a disponibilização de conteúdos em formatos acessíveis:

“Os Estados Partes tomarão todas as medidas apropriadas para assegurar que as pessoas com deficiência possam exercer seu direito à liberdade de expressão e opinião, inclusive à liberdade de buscar, receber e compartilhar informações e ideias, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas e por intermédio de todas as formas de comunicação de sua escolha, conforme o disposto no Artigo 2 da presente Convenção, entre as quais:

a) Fornecer, prontamente e sem custo adicional, às pessoas com deficiência, todas as informações destinadas ao público em geral, em formatos acessíveis e tecnologias apropriadas aos diferentes tipos de deficiência;

(...)

c) Urgir as entidades privadas que oferecem serviços ao público em geral, inclusive por meio da Internet, a fornecer informações e serviços em formatos acessíveis, que possam ser usados por pessoas com deficiência;

d) Incentivar a mídia, inclusive os provedores de informação pela Internet, a tornar seus serviços acessíveis a pessoas com deficiência;

e) Reconhecer e promover o uso de línguas de sinais.”

A Lei Brasileira da Inclusão, Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015, dispõe no art. 42:

“Art. 42. A pessoa com deficiência tem direito à cultura, ao esporte, ao turismo e ao lazer em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, sendo-lhe garantido o acesso:

I - a bens culturais em formato acessível;

II - a programas de televisão, cinema, teatro e outras atividades culturais e desportivas em formato acessível;”

É inegável que as omissões da plataforma NETFLIX violam diretamente os dispositivos supracitados, uma vez que, ao não disponibilizar os recursos de acessibilidade, como legenda descritiva, Língua Brasileira de Sinais, audiodescrição e estenotipia, a plataforma está impedindo, dificultando e reduzindo o acesso das pessoas com deficiência ao lazer e à cultura, visto que esses recursos são imprescindíveis às pessoas com deficiência sensorial para que tenham acesso pleno às obras, constituindo-se em condição *sine qua non* para que o acesso desses indivíduos às obras se concretize.

A Constituição da República Federativa do Brasil garante o direito ao lazer como um direito social fundamental de todos os brasileiros. Como a pessoa com deficiência é titular de todos os direitos sociais, o Estado e a sociedade têm o dever de garantir que esse lazer seja acessível.

A pesquisa realizada pela Campanha Ativista “Legenda para quem não ouve, mas se emociona!” também detectou que o site da Plataforma NETFLIX apresenta camadas de segurança e renderização dinâmica que impedem o funcionamento de ferramentas de auditoria governamentais e acadêmicas, conforme se pode verificar no Anexo II desta representação, em que foi feita a pesquisa no Avaliador AMAWEB¹, que permite verificar se uma página da web atende às diretrizes de acessibilidade do WCAG (Web Content Accessibility Guidelines).

¹ **UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO PAULO (UNIFESP)**. AMAWEB: Avaliação e Monitoramento de Acessibilidade na Web. Disponível em: <https://amaweb.unifesp.br/>. Acesso em: 12 de abr. de 2026.

Apesar da obstrução automática, a inspeção técnica revela que o site da plataforma apresenta um cenário de baixa conformidade e alta opacidade tecnológica. A existência de barreiras básicas — como a falta de links de salto — somada à dificuldade de auditoria por meios oficiais, configura uma violação ao direito de acesso à cultura e ao lazer. É flagrante a infringência ao disposto no art. 63 da Lei Brasileira da Inclusão, Lei nº 13.146/2015:

“Art. 63. É obrigatória a acessibilidade nos sítios da internet mantidos por empresas com sede ou representação comercial no País ou por órgãos de governo, para uso da pessoa com deficiência, garantindo-lhe acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.”

As práticas da plataforma NETFLIX também se consubstanciam em afronta ao direito do consumidor, uma vez que impedem o acesso do consumidor à informação clara e adequada sobre o serviço oferecido, prevalecendo-se da falta dessas informações para obrigar o consumidor à contratação do serviço para que possa saber se as obras têm ou não os recursos de acessibilidade oferecidos.

O Código de Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, estabelece o direito à informação com direito básico do consumidor:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;”

O art. 39 do CDC, estabelece a vedação a esse tipo de prática, caracterizando-a como uma prática abusiva:

“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

IV - Prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;”

Uma vez que impede a fruição do conteúdo dessas obras por parte das pessoas com deficiência sensorial, a plataforma NETFLIX comete ato ilícito e deve se responsabilizar ou adequar a sua conduta, pelo fato de que essas práticas e omissões constatadas na nossa pesquisa, tornam o serviço impróprio e inadequado ao consumo por parte dos consumidores com deficiência:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”

“Art. 18. Os fornecedores de produtos de consumo duráveis ou não duráveis respondem solidariamente pelos vícios de qualidade ou quantidade que os tornem impróprios ou inadequados ao consumo a que se destinam ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade, com a indicações constantes do recipiente, da embalagem, rotulagem ou mensagem publicitária, respeitadas as variações decorrentes de sua natureza, podendo o consumidor exigir a substituição das partes viciadas.”

“ Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(...)

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”

Diante dos fatos e fundamentos acima expostos, encaminho a presente representação para que essa respeitável instituição avalie a situação apresentada e verifique a eventual necessidade de adoção de providências que promovam maior transparência informacional e acessibilidade na plataforma digital de audiovisual NETFLIX.

Para subsidiar esta manifestação, seguem anexados:

- Anexo I — Avaliação de acessibilidade dos audiovisuais da plataforma da NETFLIX
- Anexo II — Anexo II - Avaliação da Acessibilidade digital do sítio-portal da plataforma NETFLIX
- Anexo III — Registros visuais das 300 Obras da NETFLIX

A iniciativa tem caráter de contribuição cidadã para o fortalecimento do direito de acesso à informação e à cultura pelas pessoas com deficiência, especialmente no contexto do crescimento das plataformas de streaming.

Diante do exposto, requer-se a análise da presente representação e eventual adoção das seguintes medidas:

- 1- Intimação da NETFLIX;
- 2- Esclarecimentos sobre a falta de recursos de acessibilidade demonstrada na pesquisa constante do anexo 2;
- 3- Ajuste da conduta da plataforma NETFLIX para incluir os recursos de acessibilidade em suas obras;
- 4- Comprovação de que o percentual de acessibilidade aumentou em relação à pesquisa constante do Anexo 2;
- 5- Apresentação de cronograma de implantação dos recursos de acessibilidade nas obras da plataforma;

- 6- Adequação do site da empresa para que se torne plenamente acessível;
- 7- Intimação e responsabilização solidária de demais empresas e players envolvidos na cadeia de distribuição das obras oferecidas na plataforma.

Termos em que, pede deferimento.

Recife, 05 de maio de 2026.

Marcelo Carvalho Pedrosa

Idealizador da Campanha Legenda Nacional

CPF: xxxxxxxxxxxx

www.legendanacional.com.br