

**À SECRETARIA NACIONAL DO CONSUMIDOR – SENACON  
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA**

**Assunto: Denúncia sobre ausência de informação clara e barreiras de acessibilidade na plataforma DISNEY PLUS**

**MARCELO DE CARVALHO PEDROSA**, brasileiro, idealizador da campanha nacional “Legenda para quem não ouve, mas se emociona”, vem, respeitosamente, apresentar a presente **DENÚNCIA** com base em análise empírica realizada na plataforma DISNEY PLUS, sob a perspectiva do direito do consumidor à informação adequada, clara e acessível.

A avaliação considerou 300 obras disponíveis no catálogo, com coleta direta na interface da plataforma, simulando a experiência real do usuário.

### **1. Problema identificado**

A principal irregularidade observada consiste na ausência de informação clara sobre a disponibilidade de recursos de acessibilidade antes da reprodução do conteúdo, além da presença limitada e insatisfatória desses recursos.

O consumidor não consegue identificar previamente se a obra possui legenda descritiva ou audiodescrição. Para saber quais recursos de acessibilidade uma obra tem disponíveis, o usuário precisa fazer múltiplas interações. Em alguns casos, o recurso indicado não está efetivamente disponível em funcionamento.

Foi observado que o consumidor, em muitos casos, precisa acessar internamente a obra para descobrir se há ou não recursos acessíveis, inexistindo transparência suficiente no catálogo.

Outra questão que se mostra problemática é que a plataforma obriga que o consumidor compre o serviço, para, depois, poder pesquisar. Não é possível que se faça a pesquisa dos recursos de acessibilidade disponíveis antes de comprar pelo serviço de streaming. A plataforma utiliza-se da falta dessas informações

prévias para obrigar o consumidor à contratação do serviço para que, somente então, possa saber se as obras têm ou não os recursos de acessibilidade oferecidos.

Em termos práticos, isso impede que consumidores com deficiência tomem decisão informada antes da contratação ou utilização do serviço.

## **2. Dados da análise**

### **A análise empírica das 300 obras constatou:**

- Baixa presença de legenda descritiva (apenas 19,33% das obras);
- Presença limitada de audiodescrição (apenas 16,66% das obras);
- Ausência de conteúdos com Libras;
- Presença de dublagem em 67,34% das obras estrangeiras;
- Ausência de estenotipia em conteúdos ao vivo;

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.

### **3. Conteúdos ao vivo e inconsistência de funcionalidade**

A análise de transmissões ao vivo revelou que nenhuma das obras ao vivo analisadas apresentaram legenda (estenotipia).

Na maior parte dos casos, a interface sequer apresenta opção de legenda em português no menu.

Tal situação caracteriza oferta de funcionalidade incompleta e se mostra enganosa na maior parte dos casos, ao indicar um recurso que não está efetivamente operando.

#### **4. Acessibilidade digital e direito à informação**

A avaliação da interface digital da plataforma (Anexo II) identificou barreiras relevantes relacionadas à acessibilidade digital, incluindo:

- dificuldade de navegação para identificação de recursos acessíveis: É preciso abrir individualmente o menu de cada obra para saber se ela tem o recurso de acessibilidade. Não há uma opção de busca de obras com base no critério de acessibilidade. Isso dificulta a experiência do usuário com deficiência, que tem que abrir a obra para saber se pode ou não usufruí-la;
- ausência de sinalização clara sobre acessibilidade no catálogo;
- falta de integração entre informação e funcionalidade disponível. Houve casos em que o recurso indicado não estava sendo realmente ofertado, como no caso dos conteúdos ao vivo.

Esses fatores comprometem o direito do consumidor à informação adequada e acessível, especialmente para pessoas com deficiência, dificultando a escolha consciente e o uso pleno do serviço contratado.

#### **5. Responsabilidade dos fornecedores na cadeia de consumo**

A oferta de conteúdo em plataformas digitais envolve múltiplos agentes econômicos, incluindo:

- produtoras audiovisuais;
- distribuidoras;
- licenciadores de conteúdo;
- plataformas de streaming.

No âmbito das relações de consumo, todos esses agentes integram a cadeia de fornecimento e possuem responsabilidade na garantia de que o serviço ofertado seja adequado, transparente e acessível.

A ausência de metadados claros e a inconsistência na entrega de recursos de acessibilidade indicam falhas nessa cadeia, afetando diretamente o consumidor final.

## **6. Impacto ao consumidor**

As irregularidades identificadas comprometem:

- o direito à informação clara e adequada;
- a transparência na oferta de serviços digitais;
- o acesso de pessoas com deficiência ao conteúdo audiovisual, visto que a presença de ferramentas de acessibilidade são condição *sine qua non* para que essas pessoas tenham acesso ao conteúdo;
- a possibilidade de escolha consciente pelo consumidor.

## **7. Solicitação**

Diante do exposto, solicita-se à SENACON:

- apuração da ausência de informação clara sobre acessibilidade no catálogo;
- verificação de possível oferta enganosa de funcionalidades não operantes;
- recomendação de padronização das informações de acessibilidade nas plataformas digitais, com inclusão de buscadores de obras com base no critério específico da presença do recurso de acessibilidade;
- adoção de medidas que garantam transparência e acessibilidade no consumo de conteúdo audiovisual, com a exigência de disponibilização da informação antes da contratação do serviço pelo consumidor em potencial.

## **8. Anexos**

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

Recife, 05 de maio de 2026.

**Marcelo Carvalho Pedrosa**

Idealizador da Campanha Legenda Nacional  
[www.legendanacional.com.br](http://www.legendanacional.com.br)