

**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 HBO MAX

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 HBO MAX, sob a perspectiva do direito do consumidor à informação adequada, clara e acessível.

A avaliação considerou 313 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 313 obras constatou:

- Baixa presença de legenda descritiva (apenas 18,33% das obras);
- Presença limitada de audiodescrição (apenas 7,66% das obras);
- Baixa presença de conteúdos com Libras (apenas 1,66%);
- Presença de dublagem em 90,42% das obras estrangeiras;
- Ausência de conteúdos ao vivo com estenotipia;
- 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 delas tinha estenotipia, conforme se pode ver no Anexo III desta representação.

Em todos os casos analisados de evento ao vivo, a opção de legenda sequer aparece no menu, indicando que não tem a oferta de estenotipia nas configurações de eventos ao vivo da plataforma. Esse cenário evidencia a barreira comunicacional, pois reduz o acesso das pessoas surdas aos eventos ao vivo.

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.

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 MAX-HBO
- Anexo II – Avaliação da Acessibilidade digital do sítio-portal da plataforma MAX-HBO
- Anexo III – Registros visuais das 300 obras da plataforma MAX-HBO

Recife, 05 de maio de 2026.

Marcelo Carvalho Pedrosa

Idealizador da Campanha Legenda Nacional

www.legendanacional.com.br