

A ATUALIZAÇÃO DE SOFTWARE E PÁGINAS WEB E A TUTELA DO DIREITO À ACESSIBILIDADE

LEONARDO COSTA COSCARELLI

Viola o direito das pessoas com deficiência a conduta do desenvolvedor de software ou de web que, ao lançar uma nova versão de seu produto, piora o padrão de acessibilidade existente na anterior, cabendo intervenção do Ministério Público para fazer cessar a violação ocorrida.

Autor: Leonardo Costa Coscarelli

Título: A atualização de software e páginas web e a tutela do direito à acessibilidade

Proposta de enunciado:

Viola o direito das pessoas com deficiência a conduta do desenvolvedor de software ou de web que, ao lançar uma nova versão de seu produto, piora o padrão de acessibilidade existente na anterior, cabendo intervenção do Ministério Público para fazer cessar a violação ocorrida.

Resumo:

Embora o mundo digital tenha trazido muitas possibilidades de inclusão para as pessoas com deficiência, muitos desenvolvedores de software e de página web não tomam o cuidado necessário para garantir a acessibilidade em seus produtos, impedindo ou dificultando o acesso desses indivíduos, em especial os que apresentam dificuldades motoras e visuais. Este trabalho analisa as principais normas do ordenamento brasileiro que se referem à afirmação dos direitos dos deficientes, colocando ênfase nas que tangem à obrigatoriedade de disponibilização de tecnologias assistivas. Ao final, conclui que a falta de acessibilidade de softwares e páginas web viola tanto o direito fundamental ao trabalho e à educação dos grupos prejudicados, bem como o direito desses indivíduos como consumidores dos produtos e serviços oferecidos. No ensejo, reflete sobre as possibilidades de atuação do Ministério Público no caso.

Exposição:

Fiel ao temário proposto neste congresso, este trabalho tem como objetivo indicar um desafio a ser enfrentado pelo Ministério Público na era digital na atuação a favor das pessoas com deficiência. A primeira parte da exposição apresenta um panorama da importância da era digital na afirmação dos direitos das pessoas com deficiência e delimita o problema em foco. Em seguida, expõe-se o arcabouço normativo aplicável à espécie. Por fim, indica algumas diretrizes que podem nortear a atuação do *Parquet* no enfrentamento do problema delineado.

Pois bem: são inquestionáveis os benefícios que a era digital trouxe às pessoas com deficiência de uma forma geral. Graças ao uso das novas tecnologias, cegos ampliaram seus horizontes de conhecimento para além

das poucas impressões existentes em sistema Braille e passaram a ler livros e outros escritos independentemente da ajuda de terceiros, tetraplégicos adquiriram habilidade de redigir textos apesar das dificuldades motoras etc.. Eis dois exemplos bastante significativos de como a era digital atenuou as limitações causadas pela condição de pessoa com deficiência, viabilizando acesso a uma educação efetiva e abrindo caminhos importantes e decisivos para a inclusão desses indivíduos no mercado de trabalho.

Mas nem tudo são flores. Os entraves à acessibilidade estão presentes tanto nos meios físicos quanto nos virtuais. Construções sem rampas de acesso e softwares desenvolvidos sem uma interface que favoreça seu uso por pessoas com deficiência consistem em realidade bem conhecida e que deve ser alterada paulatinamente, como preveem os arts. 11 e 23 da Lei 10.098/2000. Realmente, não seria razoável propor que todas as construções existentes fossem demolidas com o fito de que outras plenamente acessíveis fossem erguidas em seu lugar ou, seguindo o paralelismo das linhas anteriores, proibir a utilização de software com base na falta de acessibilidade de sua estrutura. Lado outro, repugna ao nosso ordenamento jurídico que as novas construções ou reformas não levem em conta, em seu projeto e execução, as necessidades das pessoas com deficiência.

Em relação aos softwares e a todo conteúdo produzido em meio digital, porém, assiste-se na prática a uma situação de suma gravidade. Muitos programas, ao serem melhorados por seus desenvolvedores e ganharem uma nova versão, frequentemente deixam de ser acessíveis, em total violação ao direito das pessoas com deficiência. Muitas páginas na Internet, ao serem construídas ou reformuladas, também deixam de observar preceitos básicos de acessibilidade, impedindo que pessoas com deficiência acessem as informações nelas contidas com comodidade e velocidade.

Pense-se no caso do usuário cego, utilizador do software de acessibilidade JAWS, que se vê subitamente impossibilitado de utilizar o Skype porque o referido software foi atualizado automaticamente pelo computador. Considere-se, mais ainda, a situação da pessoa incapaz de digitar textos por problemas motores que utiliza o software ViaVoice da IBM para a conversão de fala em texto e que passou a não contar com um programa de acessibilidade adequado após atualizações do sistema operacional Windows e dos editores de texto. Reflita-se ainda sobre aquela página da Internet que, de uma hora para outra, tem seus menus radicalmente alterados de local e ganha códigos de programação que inviabilizam o trabalho das ferramentas de acessibilidade.

Esses exemplos, infelizmente, foram extraídos de situações reais.

A adequada compreensão de tais fenômenos obriga a descerrar um breve parêntese para ilustrar como se verifica a acessibilidade de um programa de computador ou de uma página da rede mundial de computadores.

Grosso modo, as barreiras de acessibilidade se apresentam na interface do dispositivo utilizado e o usuário. É dizer, ou no *input* (momento de inserir um comando a ser interpretado pelo computador) ou no *output* (forma como a resposta é apresentada). Quanto ao primeiro caso, deve-se considerar que as pessoas com deficiência visual ou dificuldades motoras tendem a não conseguir utilizar o *mouse* ou telas sensíveis ao toque (*touch screen*) apropriadamente. No caso, o rompimento da barreira de acessibilidade passa pela criação de caminhos alternativos para dar comandos, quer pela utilização de combinação de teclas no teclado, quer pela possibilidade de dar comandos de voz.

Já o *output* se apresenta como questão mais problemática, que tende a criar barreiras em especial para os deficientes visuais. De fato, a maior parte da interação entre o usuário e as novas tecnologias é feita preferencialmente por meio da visão e a mitigação dessa barreira passa, na maioria dos casos, pela utilização de programa específico, desenvolvido especialmente para traduzir a resposta oferecida pelo equipamento em estímulos compreensíveis aos deficientes. Os tipos mais comuns são os softwares ampliadores e leitores de tela.

Tais programas, regra geral, não se limitam a elaborar o conteúdo que apareceria na tela como se fosse uma lupa. Para oferecer boa acessibilidade ao usuário, dependem de informações adicionais invisíveis que são carregadas para a memória RAM do equipamento. Novamente os exemplos se mostram mais eloquentes do que especificações técnicas. Um documento PDF ou um aviso veiculado em uma página web, por exemplo, pode conter apenas a foto de uma página ou, além da foto, um correspondente do texto em caracteres. Em ambos os casos o documento poderá ser visto na tela ou impresso. Com o fito de manter controle total da estética do documento que será recebido pelo destinatário, alguns desenvolvedores vêm preferindo essa técnica. No entanto, tratando-se de uma mera imagem do documento, o arquivo PDF ou a página web não poderá ser pesquisado por palavras chaves, tampouco será lido em voz alta por programas de acessibilidade.

Daí se compreende que um programa, para ser acessível, não deve necessariamente adotar letras grandes ou interface em áudio por padrão, mas deve, isto sim, fornecer as informações de que um software de acessibilidade precisa para criar tais facilidades (*rectius*: a serialização das informações), quando necessário. Da mesma forma se entende que um descuido do desenvolvedor em relação à serialização das informações de interface com o usuário pode levá-lo, ao lançar uma nova versão de um software ou de uma página web, a eliminar recursos de acessibilidade anteriormente existentes, ainda que não tenha realizado mudanças significativas no software.

Cria-se, assim, um círculo vicioso altamente lesivo às pessoas com deficiência. Surgem novas versões dos programas utilizados em larga escala e os usuários se sentem impelidos a utilizá-las, seja por tratar-se de atualização automática, seja pelas melhorias de segurança e novos recursos trazidos pela versão atualizada, seja pela necessidade de seguir um padrão determinado pela instituição de ensino ou empregador a que se encontra vinculado. Tratando-se, porém, de usuário com deficiência, a única forma de voltar a ter plena acessibilidade em relação aquele software, no mais das vezes, passa por esperar que o software de acessibilidade também seja atualizado e provavelmente será necessário pagar por essa atualização.

Eis um novo e relevante desafio para o Ministério Público na era digital. Num contexto em que todos nos tornamos cada vez mais dependentes das novas tecnologias, não se pode permitir que elas evoluam a reboque da acessibilidade. E há consistente aparato normativo para auxiliar nessa cruzada.

Deveras, não é demais lembrar que a educação e o trabalho são direitos sociais garantidos pela Constituição da República em seu art. 6º. A educação deve ser oferecida às pessoas com deficiência por meio de atendimento especializado (art. 208, III, da CR) e a integração da pessoa com deficiência na sociedade deve operar-se especialmente por meio do treinamento para o trabalho, com a eliminação de obstáculos arquitetônicos e todas as formas de discriminação (art. 227, II, da CR). Ainda no plano constitucional, deve-se considerar o art. 9º da Convenção de Nova Iorque sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, que foi incorporada no ordenamento pátrio como norma de hierarquia constitucional pelo decreto legislativo 6.949, de 25 de agosto de 2009, o qual elenca entre as metas de acessibilidade as comunicações e os sistemas de informação. A alínea h) do citado artigo afirma de forma mais explícita que compete ao Estado “promover o acesso de pessoas com deficiência a novos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, inclusive à Internet”. Na mesma linha, o art. 26, 3º, da referida convenção menciona expressamente a necessidade de servir-se das tecnologias assistivas nos processos de habilitação e reabilitação das pessoas com deficiência e o art. 27, alínea i), estatui que todas as adaptações razoáveis devem ser feitas nos locais de trabalho das pessoas com deficiência. No plano infraconstitucional, é digna de relevo a já citada Lei 10.098/2000, a qual, embora tenha como principal foco a acessibilidade arquitetônica, não deixa de dedicar espaço à acessibilidade nas comunicações e nos sistemas de informações.

Daí se conclui, sem dúvidas, pelo direito fundamental das pessoas com deficiência à utilização de recursos assistivos no campo da educação e do trabalho. Corolário dessa constatação é que nem a instituição de ensino, nem o empregador, podem impor ao deficiente a utilização de software incompatível com recursos de acessibilidade. Nesse contexto, a atualização dos programas utilizados pelo trabalhador com deficiência só

poderá ser levada a efeito se for garantido padrão de acessibilidade equivalente ao que existia antes da atualização, sob pena de retroceder-se nos patamares de integração e produtividade alcançados pelo deficiente.

A segunda vertente do problema é o direito consumerista. Em nosso ordenamento, os softwares são protegidos pelo direito de autor e o usuário final tem seus direitos limitados pelo contrato de licença, mas a análise das disposições aplicáveis permitem concluir que o fornecedor não pode proibir que o adquirente faça alterações no software, ainda que por conta própria, a fim de promover a acessibilidade (art. 6º, IV, Lei 9.609/98). O art. 7º da referida lei dispõe que cada versão comercializada deve ser coberta por um período de validade técnica, durante o qual o fornecedor está obrigado a prestar serviços técnicos complementares relativos ao adequado funcionamento do programa (arts. 7º e 8º).

Realizando a leitura conjunta das referidas normas e das contidas no CDC, chega-se à conclusão de que o software deve ser entendido como um produto ou serviço, conforme o caso, oferecido a uma coletividade de destinatários, entre os quais se inserem as pessoas com deficiência. Destarte, o desenvolvedor de software que transcurar os inúmeros protocolos e padrões existentes para garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência terá prestado um serviço cujos resultados estarão aquém do que se espera razoavelmente ou terão desenvolvido um produto impróprio para o uso que dele razoavelmente se espera, configurando prestação viciada ou produto defeituoso respectivamente nos termos dos arts. 14, II, e 12, § 1º, II, do CDC, e o defeito será passível de reparação.

A partir dessas premissas, pode-se concluir que os desenvolvedores de novos softwares destinados à utilização por uma coletividade indeterminada estão juridicamente obrigados a levar em conta os aspectos de acessibilidade, pois, caso contrário, o resultado de seu trabalho será impróprio para o consumo de uma vasta gama de indivíduos que também devem ser respeitados em sua condição de consumidor.

Eis a conclusão clara e insofismável a que a interpretação sistemática das normas vigentes conduz. Todavia, os delineamentos acima propostos estão longe de espelhar a realidade de nosso mundo digital. Para citar apenas um problema endêmico, é muito comum desenvolvedores escolherem a plataforma JAVA para construir suas páginas e, ao final, deixar de habilitar os recursos de acessibilidade oferecidos em tal linguagem de programação.

Os cenários de conflito são multifacetários, de forma que não é possível indicar de antemão a forma de atuação mais adequada a ser seguida pelo Ministério Público. Algumas balizas, porém, podem e devem ser postas.

Certamente é inquestionável a legitimidade do Ministério Público para agir à luz do diálogo das fontes que caracteriza o microsistema da tutela dos direitos coletivos em nosso ordenamento. Assim, conquanto a Lei 7.853/89 não preveja expressamente a intervenção ministerial para tutela de direitos individuais homogêneos das pessoas com deficiência, tal lacuna é legitimamente sanada pelas atribuições constitucionais dada pela Carta Magna ao *Parquet*, bem como pela expressa previsão contida no CDC.

A responsabilidade do desenvolvedor por atualizações de sistemas pode variar conforme o conteúdo que a nova versão de um software pode conter e o tipo de contrato celebrado.

Grosso modo, a nova versão de um programa pode conter correções ou melhorias. As correções não trazem novos recursos ao software, mas aumentam sua performance ou estabilidade. Insere-se aqui, sem dúvidas, as alterações que melhoram o diálogo do software com os recursos de acessibilidade do sistema. O grande problema que se coloca na prática consiste em que os desenvolvedores, no mais das vezes, implementam correções junto com melhorias em uma única atualização e tendem a cobrar do consumidor pelo serviço adicional de desenvolvimento. Aliás, não é incomum que a nova versão de softwares de uso em larga escala, como sistemas operacionais e editores de texto, levem os desenvolvedores de programas de acessibilidade a lançar, tempos depois, uma nova versão de seus produtos com o objetivo de garantir a acessibilidade. Fenômenos do gênero se verificaram recentemente com a atualização do sistema operacional Microsoft Windows para a versão 8 e agora para a 10.

Sob o ponto de vista do contrato de licença, o software pode ser personalizado ou padrão. No primeiro caso, programadores empregados ou comissionados pelo cliente, constroem um software sobre medida para as necessidades do cliente e desenvolve esforços contínuos de melhoria e correção. Nesses casos, o software se configura como serviço do ponto de vista do desenvolvedor e não há dúvidas de que o proprietário do software – no mais das vezes uma instituição privada ou pública – deve diligenciar para que sejam desenvolvidos os recursos de acessibilidade.

Tratando-se, porém, de “software de prateleira”, padronizados e vendidos em massa ao varejo, a situação se torna mais complexa. De fato, a nova versão do programa, no mais das vezes, é comercializada como um produto novo e inovador e a atualização do usuário se coloca como uma opção não vinculada. Seja como for, o desenvolvimento dessas novas versões com ônus de atualização para o usuário não autoriza o desenvolvedor a deixar de realizar versão corretiva do produto anteriormente vendido no que tange à acessibilidade.

De todo exposto percebe-se que não existe solução pronta e exata para intervenção ministerial no caso. A melhor forma de garantir os direitos das pessoas com deficiência no caso concreto dependerá do contexto sócio-econômico dos envolvidos. Conforme o caso, algumas iniciativas de relevo podem ser a celebração de Termos de Ajuste de Conduta com empregadores de pessoas com deficiência, instituições de ensino ou desenvolvedores de software, questionamentos judiciais de vícios no produto ou serviço com a demanda de que novas versões, exclusivamente corretivas e gratuitas sejam lançadas, , campanhas institucionais de conscientização, entre outras.

Bibliografia:

ALMEIDA, Gregório Assagra de. *Direito material coletivo*. Belo Horizonte : Del Rey, 2008

DIAS, Ana Luiza; FORTES, Renata Pontin de Mattos, MASIERO, Paulo César; GOULARTE, Rudinei. Uma Revisão Sistemática sobre a inserção de Acessibilidade nas fases de desenvolvimento da Engenharia de Software em sistemas Web. Universidade de São Paulo, Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação. Disponível em: http://www.labes.icmc.usp.br/~anadias/Docs/WAIHCWS10_artigo.pdf. Acesso em: 15 set. 2015

GARCIA, Maxiwell Salvador; MENEZES, Anderson Luiz. Estudo de Ferramentas de Acessibilidade para Portadores de Deficiência Visual no GNU/LINUX, Disponível em: <http://www.unioeste.br/cursos/cascavel/pedagogia/eventos/2008/3/Artigo%2006.pdf>. Acesso em: 15 set. 2015

SILVEIRA, Clóvis da; REIDRICH, Regina de Oliveira; BASSANI, Patrícia Brandalise Scherer. Avaliação das tecnologias de softwares existentes para a Inclusão Digital de dEficientes visuais através da Utilização de Requisitos de Qualidade. *CINTED-UFRGS Novas Tecnologias na Educação*. v. 5. n. 1, julho 2007. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/renote/article/view/14268>>. Acesso em: 15 set. 2015