

## Artigo

### INTRODUÇÃO:

Quando falamos de tecnologia da informação, o uso de inteligência artificial (IA) vem se tornando cada vez mais predominante em nosso cotidiano, transformando o universo de consumo. Esta influência se revela por meio de chatbots, assistentes virtuais e sistemas de recomendação, que moldam nossa experiência como consumidores e podem trazer oportunidades e melhorias. Contudo, a interação entre a IA e a proteção do consumidor é um tema ainda sub explorado sob a ótica regulamentar e dentro do âmbito do Código de Defesa do Consumidor (CDC 2 ) lei nº 8.078/90, sobre tudo, quanto aos desafios a serem enfrentados pelos consumidores no que tange a ausência de transparência e os riscos de perda do controle sobre seus dados pessoais. Este artigo tem como objetivo elucidar tais desafios, impactos e perspectivas dessa 1 Advogada, graduada pela Universidade do Grande Rio, especialista em direito do consumidor, membro da Comissão de defesa do consumidor da OAB/RJ. Pós-graduada em direito e processo do trabalho, pós-graduanda em lei geral de proteção de dados 2 [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078compilado.htm) relação complexa, destacando a necessidade de uma abordagem mais abrangente e atualizada em relação aos direitos dos consumidores e responsabilidades dos fornecedores de serviços no contexto da IA e a importância da atuação dos advogados na matéria.

### 1) IMPLICAÇÕES PRÁTICAS NO DIREITO DO CONSUMIDOR:

No início do ano de 2020, fomos surpreendidos por uma pandemia que transformou drasticamente o mercado de consumo. E foi durante o final da pandemia que as Inteligências Artificiais (IA's) experimentaram um alta em seu grau de popularidade, tornando-se acessíveis às pessoas como ferramentas para executar uma variedade de tarefas, exemplificado pelo ChatGPT. Apenas três anos após esse evento, o comércio eletrônico se expandiu para abranger praticamente todos os produtos e serviços.

Isto provavelmente se explica ao fato de que o uso de inteligência artificial (IA) pode implicar na diminuição de custos de governança, gestão, atendimento ao cliente e fornecimento mais eficiente de produtos e serviços. Veja que as IA's já são responsáveis por quase todo o serviço de atendimento ao cliente com a utilização de chatbots, em ferramentas de textos ou voz capazes de manter uma conversa, sendo capazes de fornecer respostas às perguntas.

Podemos nos deparar com a inteligência artificial contribuindo para todo o mundo jurídico, e em diversas áreas, a exemplo das diversas ferramentas de legal operations que já encontramos no mercado. Portanto, entendemos que o mercado de consumo é uma das áreas mais impactadas pelo uso da Inteligência Artificial, dada a crescente adoção de tecnologias para oferecer produtos e serviços, e a vulnerabilidade do consumidor que nos direciona a uma necessidade maior de atenção pela tutela dos seus direitos.

A título de exemplificação, uma conduta que tem se tornado presente em rede de restaurantes é o uso dos chamados “robôs-garçons 3”. Uma cadeia norte americana de restaurantes de comida italiana adotou o uso de robôs como garçons de mesa.

3 O Servi é fabricado pela Bear Robotics, e conta com a tecnologia LiDAR, câmera 3D e diversos sensores de movimento.

Outro tipo bastante comum de inteligência artificial responsáveis pelo atendimento virtual no comércio eletrônico, são os chatbots. Eles são utilizados por meio de aplicativos de texto ou voz, projetados para manter conversas com os clientes. Geralmente, são utilizados como complemento aos atendentes humanos online contratados pelo fornecedor de produtos ou serviços. Atualmente, os chatbots mais familiares são os utilizados em compras online.

Empresas como a Lowe’s têm avançado no desenvolvimento de chatbots para varejo, e um exemplo notável é o LoweBot. Esse robô de serviço autônomo desempenha um papel central na interação com os consumidores, oferecendo suporte e respondendo a perguntas em diversos idiomas. Além disso, o LoweBot também possui funcionalidades voltadas para a gestão de estoque, auxiliando a equipe nessa tarefa e permitindo que os colaboradores dediquem mais tempo ao atendimento ao cliente, em vez de atividades operacionais, promovendo a melhoria da experiência do cliente.

No setor bancário, o banco Bradesco desenvolveu a inteligência artificial BIA 4 uma assistente virtual capaz de auxiliar em eventuais dúvidas, fazer transações, consultar saldo e informações da conta dos consumidores e até mesmo esclarecer sobre algumas opções de investimento.

Outro exemplo, é o da empresa Mary Kay, que disponibiliza para seus consultores de beleza um assistente virtual chamado myCustomers+. Esse assistente pode criar perfis detalhados dos principais clientes e avisar os consultores quando os estoques de algum produto estiverem acabando.

No varejo, a Magalu desenvolveu a Lu 5, uma espécie de inteligência artificial generativa que é utilizada para automatizar processos, como atendimento ao cliente e criação de conteúdo, além de ser capaz de sugerir produtos e auxiliar da resolução de problemas.

4<https://banco.bradesco/bia/#:~:text=Bradesco%20Intelig%C3%A2ncia%20Artificial,%E2%80%B9%20%E2%80%BA&text=A%20BIA%20%C3%A9%20no%20ssa%20intelig%C3%A2ncia,mais%20pr%C3%B3xima%20e%20muito%20mais!5><https://tiinside.com.br/26/07/2023/com-ia-generativa-lu-do-magalu-sugere-produtos-e-resolve-problemas-dos-clientes/>

Nessa toada é possível dizer que a Inteligência Artificial (IA) já não é mais algo do futuro; suas aplicações práticas já fazem parte da rotina e cotidiano dos consumidores. Desde os assistentes virtuais em smartphones até os sistemas de recomendação em plataformas de e-commerce, a IA tem um impacto direto e forte na forma como os consumidores se relacionam com produtos e

serviços. Todavia, essa conexão traz consigo desafios consideráveis, especialmente quando vistos à luz do Código de Defesa do Consumidor.

No contexto do Código de Defesa do Consumidor (CDC), a educação e informação dos fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo é princípio fundamental que pauta a política nacional das relações de consumo (Art. 4º, IV, CDC 6 ) e direito básico do consumidor (Art. 6º, III do CDC 7 ), portanto, os consumidores possuem o direito fundamental de serem informados sobre os produtos e serviços que utilizam, o que inclui aqueles que envolvem o uso de Inteligência Artificial (IA).

Esse cenário indica uma inclinação para a necessidade de um exame minucioso e ainda maior a que os fornecedores estarão sujeitos no que diz respeito ao dever de informação, como dito acima, já previsto no Código de Defesa do Consumidor, quando o produto ou serviço envolver o uso de sistemas de IA, o que deverá ser observado sem prejuízo da proteção garantida pelo segredo de negócios.

O Projeto de Lei 2338/23, que dispõe sobre o uso de inteligência artificial, reforça essa exigência, especialmente, para sistemas de IA considerados de alto risco, nos quais a transparência em relação aos potenciais riscos e medidas de segurança se torna crucial, o que será melhor comentado nos próximos tópicos. Mas para se ter uma noção, a palavra “transparência” é mencionada seis vezes no PL nº 2338/2023, com previsões sobre o dever de informação em relação aos riscos da IA (art. 18, VII e art. 24, § 1º, i), às medidas de governança (art. 19, II) e ao próprio uso dos sistemas (art. 19, I). 6 Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo; 7 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;

A título de exemplo, um consumidor que utiliza um serviço de saúde baseado em IA terá o direito de ser informado sobre como esse sistema foi avaliado em termos de risco e quais medidas de segurança foram implementadas. Da mesma forma, em plataformas de comércio eletrônico, os consumidores devem receber informações claras sobre como os sistemas de recomendação de IA operam e quais dados são utilizados para isso.

As empresas também terão a responsabilidade de se adaptarem para garantir os direitos dos usuários, incluindo:

(i) O direito dos usuários de receberem explicações sobre o funcionamento dos sistemas de Inteligência Artificial; (ii) O direito à informação prévia sobre o uso de IA em um produto ou serviço específico; (iii) O direito dos usuários de contestarem decisões e previsões de IA que afetem seus interesses.

Essas medidas visam proteger os consumidores e promover a transparência e a responsabilidade no uso da IA no cotidiano dos consumidores.

## **2) DESAFIOS PARA A PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR:**

A inteligência artificial (IA) está transformando diversos setores econômicos, desde a automatização de processos até a personalização de serviços. No entanto, esse avanço da IA também apresenta desafios significativos em relação à proteção do consumidor. É crucial ressaltar alguns desses desafios, como o risco de viés algorítmico, vazamento de dados e a falta de transparência nas decisões de atividades realizadas por sistemas de IA. Passamos a examinar esses desafios em detalhes, fazendo referência a artigos relevantes do Código de Defesa do Consumidor (CDC).

O desafio do viés algorítmico representa uma das preocupações fundamentais para os consumidores na era da inteligência artificial. Esse fenômeno ocorre quando os sistemas de IA tomam decisões discriminatórias com base em características pessoais, como gênero, raça e idade, entre outras. Tais decisões discriminatórias têm o potencial de prejudicar a equidade nas transações e comprometer os direitos do consumidor.

O código de defesa do consumidor, em seu artigo 39, IV 8 , preleciona que é proibido o uso de práticas discriminatórias que coloquem o consumidor em desvantagem. Deste modo, o viés algorítmico, quando não controlado por mão humana, pode levar a práticas discriminatórias que violam esse princípio.

Para enfrentar esse desafio, é de suma importância que as empresas que fazem uso de inteligência artificial em suas operações sejam claras na definição e no treinamento de seus algoritmos, evitando-se, assim, o cometimento de práticas discriminatórias. Não fosse apenas isto, é imperioso que haja fiscalizações e auditorias independentes para verificar a existência desses vieses nos sistemas de inteligência artificial para que as correções adequadas sejam efetuadas, conforme previsto pelo código de defesa do consumidor.

Outro desafio, conforme mencionado acima, é o risco de vazamento de dados de consumidores por plataformas que utilizam inteligência artificial, uma preocupação cada vez mais relevante na sociedade atual. Com o crescente uso de algoritmos de IA para análise e processamento de grandes volumes de dados, as plataformas estão constantemente coletando informações pessoais dos usuários.

Esses dados, muitas vezes sensíveis e privados, podem incluir desde informações básicas, como nome e endereço, até detalhes mais íntimos, como histórico de compras, preferências pessoais e até mesmo dados biométricos.

Quando não adequadamente protegidos, esses dados podem ser alvo de ataques cibernéticos, vazamentos ou até mesmo uso indevido por parte das próprias plataformas.

8 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;

O vazamento de dados de consumidores pode ter diversas consequências negativas. Além do óbvio comprometimento da privacidade dos usuários, pode resultar em roubo de identidade, fraudes financeiras, assédio online e até mesmo discriminação baseada em dados pessoais sensíveis.

Diante desses riscos, é essencial que os fornecedores de produtos e serviços que utilizam inteligência artificial adotem medidas robustas de segurança cibernética e privacidade de dados. Isso inclui a implementação de protocolos de criptografia, práticas de autenticação forte, monitoramento constante de atividades suspeitas e conformidade com regulamentações de proteção de dados, como o GDPR na União Europeia ou a LGPD no Brasil.

Além disso, os consumidores também devem estar cientes dos riscos associados ao compartilhamento de seus dados pessoais e tomar medidas para proteger sua própria privacidade, como a utilização de senhas fortes, o monitoramento de atividades em suas contas online e a revisão cuidadosa das políticas de privacidade das plataformas que utilizam.

Outra questão de grande preocupação é a possível falta de transparência nas decisões tomadas por sistemas de IA, um outro obstáculo significativo para a proteção do consumidor. Frequentemente, os consumidores não têm uma compreensão clara sobre o processo de tomada de decisão, o que dificulta a identificação e contestação de práticas consideradas injustas.

O artigo 6º, inciso III do CDC, estipula o acesso a informações precisas e transparentes sobre os produtos e serviços como um direito primordial do consumidor. A ausência de transparência nas decisões tomadas por sistemas de inteligência artificial pode comprometer esse direito, já que os consumidores ficam privados do acesso às informações necessárias para fazer escolhas esclarecidas.

Para enfrentar esse desafio, é fundamental que as empresas ofereçam uma visão clara sobre o funcionamento de seus sistemas de inteligência artificial e o processo de tomada de decisões. Isso implica em divulgar os critérios e parâmetros empregados pelos algoritmos, além de explicar como tais decisões podem impactar os consumidores. Ademais, é crucial estabelecer regulamentações apropriadas para assegurar a transparência nas práticas de IA possibilitando que os consumidores compreendam e contestem eventuais decisões consideradas injustas.

Resumindo, a crescente influência da inteligência artificial na economia apresenta desafios significativos para a proteção do consumidor. O risco de viés algorítmico, vazamento de dados e falta de transparência nas decisões de IA são questões críticas que precisam ser tratadas para garantir a equidade nas transações e proteger os direitos do consumidor. A legislação, como o CDC, desempenha um papel importante na definição de direitos e responsabilidades das empresas que utilizam IA, mas é necessário um esforço conjunto das empresas, reguladores e sociedade civil para enfrentar esses desafios de forma eficaz e promover um ambiente justo para os consumidores na era da IA.

### **3) ASPECTOS LEGAIS:**

Quando abordamos algum tema cuja pauta é o direito do consumidor, o código de defesa do consumidor (lei 8.078/90) sempre será a maior fonte de retirada de informações e observação do direito, sem prejuízo de, em aspectos práticos da advocacia contenciosa, da utilização do código de processo civil (lei 13.105/15) como norma subsidiária, e em casos que envolvam a proteção de dados pessoais o uso da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018). Todavia, ao avançarmos para novos horizontes no sentido de um universo pautado pelo uso das novas tecnologias, e, principalmente, buscando garantir a integridade da observação dos direitos e deveres dos consumidores e dos fornecedores de serviço é preciso iniciar um debate sobre regulamentação do uso dessas tecnologias, como é o caso da IA.

Veja que o nosso código de defesa do consumidor é uma lei específica publicada na década de 90, quando sequer se pensava na compra e venda de produtos online, enquanto no momento atual, vivemos a chamada terceira Revolução Industrial. A primeira, do Século XVIII, é simbolizada pelo uso do vapor como fonte de energia. A segunda, entre o Século XIX e XX, foi marcada pela eletricidade e pelo uso do motor de combustão interna. A terceira, que presenciamos agora, é a Revolução Informacional e Tecnológica, caracterizada pela utilização de tecnologia digital. Sendo necessário, portanto, o avanço no debate legislativo.

E é por esta razão que, desde 2019, o Congresso Nacional tem incluído na pauta projetos de lei sobre o uso e desenvolvimento de sistemas de IA, com uma variedade de orientações e abordagens. Pelo menos quatro projetos de lei já foram tramitados em nível federal: (i) PL 5051/19; (ii) PL 21/20; (iii) PL 240/20; e (iv) PL 872/21. Apesar dos desafios legais, o Projeto de Lei 2338/23 propõe regulamentar o uso de IA com um nível de detalhamento específico, contrastando com abordagens anteriores mais baseadas em princípios, o qual passaremos a abordar.

O novo Projeto de Lei 2338/23 segue a linha da proposta da União Europeia (AI Act) para a regulação do tema e traz conceitos específicos (Art. 4º I e III), direitos das pessoas afetadas pelo uso de sistema de inteligência artificial (Art. 5º), o direito de corrigir dados incompletos e solicitar a anonimização dos dados (Art. 9º), e a avaliação do risco de utilização de IA e sua classificação como critério de indicação de responsabilidade (Art. 13º e 14º).

O artigo 4º do documento define os termos essenciais para a compreensão do PL em questão. Aqui estão as definições fornecidas:

**Sistema de Inteligência Artificial:** Refere-se a um sistema computacional com diferentes níveis de autonomia, projetado para determinar como alcançar determinados objetivos usando abordagens baseadas em aprendizado de máquina e/ou lógica e representação do conhecimento. Ele utiliza dados de entrada de máquinas ou humanos e visa produzir previsões, recomendações ou decisões que possam afetar tanto o ambiente virtual quanto o real.

**Fornecedor de Sistema de Inteligência Artificial:** É uma pessoa física ou jurídica, de natureza pública ou privada, que desenvolve um sistema de inteligência artificial, seja diretamente ou sob encomenda. O objetivo pode ser sua comercialização no mercado ou sua aplicação em serviços fornecidos pela empresa, seja sob seu próprio nome ou marca, e seja de forma onerosa ou gratuita.

**Operador de Sistema de Inteligência Artificial:** Refere-se a uma pessoa física ou jurídica, de natureza pública ou privada, que utiliza um sistema de inteligência artificial em seu próprio nome ou benefício. Esta definição exclui a aplicação pessoal não profissional do sistema de IA.

Essas definições são cruciais para entender o escopo e as responsabilidades estabelecidas pela lei em relação aos sistemas de inteligência artificial, fornecedores e operadores. O PL prevê, ainda, a especificação de obrigações e responsabilidades para fornecedores e operadores de IA no próprio texto da lei, o que representa uma mudança em relação à abordagem principiológica que foi mencionada nos últimos projetos.

O artigo 5º estabelece os direitos das pessoas afetadas por sistemas de inteligência artificial. Eles incluem o direito à informação prévia sobre suas interações com tais sistemas, à explicação das decisões tomadas por eles, à contestação de decisões ou previsões que os impactem, à participação humana nas decisões dos sistemas, à não discriminação e à correção de vieses discriminatórios, e o direito à privacidade e à proteção de dados pessoais, conforme a legislação aplicável (LGPD). Os agentes de inteligência artificial devem fornecer de forma clara e acessível os procedimentos para exercer esses direitos.

O artigo 9º garante à pessoa afetada por sistemas de inteligência artificial o direito de contestar e solicitar a revisão de decisões, recomendações ou previsões geradas por tais sistemas que tenham efeitos jurídicos relevantes ou que impactem significativamente seus interesses. Além disso, é assegurado o direito de corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados utilizados por esses sistemas, bem como o direito de solicitar a anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação aplicável.

O artigo 13º estipula que antes de serem disponibilizados no mercado ou utilizados em serviços, todos os sistemas de inteligência artificial devem passar

por uma avaliação preliminar feita pelo fornecedor para classificar seu nível de risco. Essa avaliação deve ser registrada e considerar os critérios estabelecidos no artigo 14º.

Ao introduzir regulamentações específicas para a IA, o PL 2338/23 enfrenta diretamente esses desafios. Um dos aspectos mais críticos do projeto é a maneira como propõe lidar com a responsabilidade por danos causados por sistemas de IA, especialmente por meio de uma análise de risco. Essa avaliação envolve a consideração do potencial de dano que um sistema de IA pode gerar, e classifica os sistemas em diferentes níveis de risco:

**Baixo Risco:** Sistemas de IA com baixa probabilidade de causar danos significativos. Nesses casos, a regulamentação pode ser mais flexível, incentivando a inovação e experimentação.

**Risco Moderado:** Engloba sistemas de IA que podem resultar em danos moderados, exigindo supervisão cuidadosa e possíveis medidas de mitigação.

**Alto Risco:** Abrange sistemas de IA com alta probabilidade de causar danos graves, como aqueles utilizados em contextos médicos ou de segurança. Estes exigem regulamentações mais rigorosas e um controle mais estrito, com medidas adicionais de governança.

Os sistemas de IA classificados como de risco excessivo são proibidos em várias circunstâncias, tais como: Empregar técnicas subliminares com o objetivo ou efeito de induzir pessoas a se comportarem de forma prejudicial à saúde, segurança ou contrária à lei; Explorar vulnerabilidades de grupos específicos de pessoas; Serem utilizados pelo poder público para avaliar, classificar ou ranquear pessoas com base em seu comportamento social ou atributos de personalidade, por meio de pontuação universal, para acesso a bens, serviços e políticas públicas, de maneira ilegítima ou desproporcional.

A autoridade competente será responsável por atualizar a lista dos sistemas de IA de risco excessivo ou alto risco, identificando novas situações com base em critérios específicos, como: A implementação em larga escala, considerando o número de pessoas envolvidas, a extensão geográfica, duração e frequência do sistema; O potencial negativo do sistema em impactar direitos, liberdades ou a utilização de serviços; O alto potencial danoso do sistema em termos materiais, morais e discriminatórios; O impacto do sistema em pessoas de grupos vulneráveis; A irreversibilidade ou dificuldade de reversão dos resultados prejudiciais do sistema; Casos anteriores em que sistemas semelhantes de IA causaram danos; Baixa transparência, explicabilidade e auditabilidade do sistema de IA, dificultando controle e supervisão; Alta identificabilidade dos titulares de dados, incluindo tratamento de dados genéticos e biométricos para identificação única de indivíduos; Expectativas razoáveis dos afetados quanto ao uso de seus dados pessoais no sistema de IA, especialmente em relação à confidencialidade, como no tratamento de dados sigilosos ou sensíveis.

Aqui destacamos a importância da regulamentação e proteção dos direitos dos consumidores no contexto da inteligência artificial. Ao garantir direitos como a contestação de decisões, o direito à privacidade e a necessidade de avaliação prévia dos sistemas de IA, a legislação busca promover a equidade, transparência e segurança nas interações entre os consumidores e as tecnologias de IA. Essas medidas refletem um compromisso em abordar os desafios éticos e sociais associados ao uso crescente da inteligência artificial, visando proteger os interesses e garantir a dignidade dos indivíduos na era digital.

#### **4) RESPONSABILIDADE CIVIL BASEADA NA ANÁLISE DE RISCO INDICADA NA PL. 2338/23:**

Em se tratando do tema responsabilidade civil relacionada aos danos causados por sistemas de Inteligência Artificial, o Projeto de Lei 2338/23 indica que os responsáveis por esses sistemas devem compensar integralmente quaisquer prejuízos patrimoniais, morais, individuais ou coletivos ocasionados, sem levar em consideração o nível de autonomia do sistema.

No âmbito do direito consumerista, a teoria do risco estabelece que a base da responsabilidade civil do fornecedor fundamenta-se na existência da relação jurídica de consumo, não importando ser a relação contratual (responsabilidade contratual) ou o fato ilícito (responsabilidade extracontratual). É objetiva a responsabilidade do fornecedor (fabricante, o produtor, o construtor e o importador) na hipótese de defeito na prestação do serviço, e, desde que demonstrado o nexo causal entre o defeito do serviço e o acidente de consumo ou fato do serviço, nascerá o dever reparatório, cuja isenção apenas será possível nos casos em que constatada a culpa exclusiva do consumidor ou uma das causas excludentes de responsabilidade genérica - força maior ou caso fortuito externo.

Portanto, com a leitura dos arts. 12 9 e 14 10 do Código de defesa do consumidor, é possível afirmar que o fornecedor de produtos ou serviços possui responsabilidade objetiva, ou seja, deve responder por prejuízos causados a terceiros independentemente da existência de culpa, possuindo como requisitos apenas a comprovação do dano, a prestação de serviço defeituoso e o nexo de causalidade entre o dano e os defeitos relativos à prestação do serviço.

Nesta linha de ideias, a importância de uma avaliação de risco abrangente está relacionada à provável aplicação da responsabilidade civil objetiva. Essa abordagem implica que, para sistemas de IA considerados de alto risco ou com risco significativo, os fornecedores ou operadores são responsáveis objetivamente pelos danos causados, mesmo na ausência de evidência direta de falha por parte deles.

Quando lidamos com sistemas de IA que não são considerados de alto risco, a culpa do agente causador do dano será presumida. Isso implica na aplicação da inversão do ônus da prova em favor da vítima, um direito básico garantido

pelo código de defesa do consumidor, conforme estipulado no artigo 6º. Essa medida visa facilitar a defesa da vítima.

Essa abordagem, centrada na análise de risco, representa um avanço significativo no campo da responsabilidade civil e do Direito do Consumidor. Ela garante que, à medida que a IA se torna mais difundida, os consumidores estejam protegidos contra possíveis danos, ao mesmo tempo em que oferece orientações claras para inovadores e fornecedores sobre como gerenciar os riscos associados aos seus produtos.

Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.

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.

Além disso, o projeto prevê que uma autoridade designada pelo Poder Executivo seja encarregada de assegurar a conformidade com as normas existentes, desenvolver novas regulamentações e aplicar sanções administrativas em casos de violação das regras.

No caso de ocorrência de incidentes causados pelo uso irresponsável da IA, as empresas poderão ser penalizadas na esfera administrativa com as seguintes sanções:

} Advertência; } Multa simples, limitada, no total, a R\$ 50 milhões por infração, sendo, no caso de pessoa jurídica de direito privado, de até 2% do seu faturamento; } Publicização da infração após devidamente apurada e confirmada a sua ocorrência; } Proibição ou restrição para participar de regime de sandbox regulatório previsto na Lei, por até cinco anos; } Suspensão parcial ou total, temporária ou definitiva, do desenvolvimento, fornecimento ou operação do sistema de Inteligência Artificial; } Proibição de tratamento de determinadas bases de dados.

Em suma, o PL 2338/23 representa uma abordagem inovadora e necessária para lidar com os desafios que a IA apresenta ao direito do consumidor. Ao enfatizar a análise de risco, o projeto não apenas protege os consumidores, mas também promove um ambiente de inovação responsável, garantindo que o desenvolvimento da IA no Brasil prossiga de maneira ética e segura.

Em resumo, o regime de responsabilidade proposto pelo Projeto de Lei nº 2338/2023 para danos causados por sistemas de IA é fundamentado na análise de risco. Sistemas considerados de alto ou excessivo risco estariam sujeitos à responsabilidade objetiva. Para sistemas de IA com risco não

elevado, seria aplicado o regime subjetivo com a inversão do ônus da prova. No entanto, o artigo 29 11 do projeto ressalta que nas situações de responsabilização por danos causados por 11 Art. 29. As hipóteses de responsabilização civil decorrentes de danos causados por sistemas de inteligência artificial no âmbito das relações de consumo permanecem sujeitas às regras previstas na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), sem prejuízo da aplicação das demais normas desta Lei. sistemas de IA no contexto das relações de consumo, devem ser aplicadas as regras do Código de Defesa do Consumidor, que estabelecem responsabilidade objetiva e solidária.

## **5) PADRÕES DECISÓRIOS:**

Discussões jurisprudências sobre o tema “inteligência artificial” ainda estão em processo embrionário pelos nossos pátrios tribunais brasileiros. Como vimos acima, ainda se discute quanto a regulamentação do uso das tecnologias no mercado de consumo, o que não afasta a força e eficácia na norma especial e basilar que protege os direitos do consumidor – o Código de Defesa do Consumidor e os princípios que regem o nosso ordenamento jurídico. Quando pesquisamos as palavras “inteligência artificial” no site de busca Jusbrasil, podemos encontrar 1.447 resultados.

### **5.1. TJ/RJ.**

Abaixo colacionamos um precedente interessante, no qual, com o uso de inteligência artificial foi realizada uma renegociação contratual, sem a notificação prévia do consumidor, em inequívoca caracterização de novação objetiva unilateral, considerada pelo julgador como ato ilícito e falha na prestação de serviço, provocando a declaração de nulidade da citada renegociação, o arbitramento de danos morais e a ofensa aos seguintes artigos do código de defesa do consumidor: art. 39, III, IV, V, VI, X, XII, c/c 51, IV, VIII, IX, X, XI, XIII, XV e § 1º do CDC:

**APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. DESCONTOS NO BENEFÍCIO PREVIDENCIÁRIO DA AUTORA DECORRENTES DE RENEGOCIAÇÃO DE EMPRÉSTIMO CONSIGNADO. NOVAÇÃO OBJETIVA UNILATERAL NÃO PACTUADA ENTRE AS PARTES. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. CONSTATADA A FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. IRRESIGNAÇÃO DA PARTE RÉ EM RELAÇÃO AO DANO MATERIAL E AO PEDIDO INDENIZATÓRIO A TÍTULO DE DANO MORAL.**

A falha na prestação de serviços, consubstanciada nos descontos indevidos na folha de pagamento da autora, em decorrência de renegociação de empréstimo consignado não anuído pela demandante, restou incontroversa nos autos. 2. A parte ré, fornecedora de serviços, responde objetivamente pelos danos sofridos pelo consumidor, somente se eximindo de tal responsabilidade se comprovada uma das excludentes previstas no artigo 14, § 3º da Lei 8.078/90, quais sejam, inexistência do defeito ou a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros. O que não ocorreu no caso em exame. 3. Conduta perpetrada pela recorrente que constituiu ato ilícito (art. 186 do CC) e falha na prestação do serviço (art.

14 do CDC). Abusiva se revela a conduta da instituição financeira que, como ressaltado na sentença, mediante atividade de inteligência artificial e sem qualquer notificação prévia à consumidora no sentido da sua alegada inadimplência e da necessidade do indigitado refinanciamento do contrato, procede a clara novação objetiva unilateral, mediante celebração de novo negócio jurídico em nome e em desfavor da recorrida. 4. Ausência de prova da subscrição do negócio jurídico primitivo. Contrato colacionado pela instituição financeira no qual é indicado para realização do depósito do valor, supostamente objeto de mútuo, conta corrente e banco diversos do utilizado pela consumidora. Instituição financeira recorrente que deixa de demonstrar o efetivo depósito do montante em favor da autora. 5. Nulidade, de pleno direito, da renegociação subsequente, por infração às normas consumeristas do art. 39, III, IV, V, VI, X, XII, c/c 51, IV, VIII, IX, X, XI, XIII, XV e § 1º do CDC. 6. Conduta desidiosa da instituição bancária, a demandar a repetição do indébito, na forma do art. 42, parágrafo único, da lei nº 8.078/90. 7. Dano moral configurado. Prejuízo consistente, sobretudo, na dor e angústia sofridas pela demandante, com idade avançada e percebendo recursos módicos, é surpreendida com descontos indevidos em seu benefício previdenciário. 8. Tratando-se a autora de pessoa hipossuficiente econômica (gratuidade de justiça deferida nos autos) e titular de benefício previdenciário, o qual apresenta inquestionável natureza alimentar, resta evidente que os descontos reconhecidamente indevidos efetuados pelo banco réu ocasionaram comprometimento à subsistência da demandante e, portanto, lesão a direitos da personalidade. 9. Quantum indenizatório arbitrado de acordo com as peculiaridades do caso concreto. Precedentes deste Tribunal de Justiça. 10. Manutenção da sentença. 11. NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO.(TJ-RJ - APL: 00002335620218190066, Relator: Des(a). SÉRGIO SEABRA VARELLA, Data de Julgamento: 27/01/2022, VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 28/01/2022) (grifos nossos).

Outro caso interessante ocorreu em uma situação na qual um usuário de aplicativo de mobilidade urbana foi impedido/banido de utilizar a plataforma, sob a justificativa de que com o uso de inteligência artificial havia sido verificado o descumprimento das regras presentes nos termos de uso do aplicativo. Sob a ótica constitucional, o banimento do motorista foi considerado como ofensa aos princípios do devido processo legal, ampla defesa e contraditório. Além disso, para o magistrado judicante a conduta da plataforma não observou a boa-fé objetiva e a função social do contrato, insculpidas nos artigos 421 e 422 do Código Civil Brasileiro:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. PLATAFORMA DIGITAL DE INTERMEDIÇÃO DE SERVIÇO DE TRANSPORTE POR APLICATIVO. EXCLUSÃO DE MOTORISTA DO APLICATIVO 99. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTES OS PEDIDOS. APELO DO RÉU.

Exclusão de motorista da plataforma de transporte por aplicativo 99, sem motivação. Alegação na contestação que o sistema de inteligência artificial identificou conduta do apelado em desacordo com os termos de uso da plataforma, configurando má conduta. Não é possível extrair das alegações e

da prova dos autos motivo de aplicação de multa, suspensão ou cancelamento de acesso ao aplicativo. Princípio da autonomia privada que deve ser compatibilizado e ponderado, frente aos direitos fundamentais estabelecidos na Constituição Federal. A eficácia horizontal dos direitos fundamentais estabelece que pessoas jurídicas de direito privado também estão obrigadas a observar as normas e garantias fundamentais, como o devido processo legal, a ampla defesa e o contraditório, sob pena de subversão da ordem jurídica prevista constitucionalmente. Exclusão sumária do autor da plataforma do aplicativo do réu, sem qualquer justificativa, que não se coaduna com os limites da função social do contrato e o princípio da boa-fé objetiva, previstos nos artigos 421 e 422 do Código Civil. Ausência de justo motivo para o banimento do autor da plataforma, pois não demonstrada a alegada violação aos Termos de Uso, devendo ser mantida a sentença quanto ao restabelecimento de seu cadastro na plataforma, salvo a existência de outro motivo também previsto no contrato e diverso do que foi objeto neste processo. Dano moral não configurado, por ausência de comprovação de prejuízo de ordem extrapatrimonial.

Recurso CONHECIDO e PARCIALMENTE PROVIDO para JULGAR IMPROCEDENTE o pedido de indenização por dano moral. (0003127-82.2021.8.19.0008 - APELAÇÃO. Des(a). CEZAR AUGUSTO RODRIGUES COSTA - Julgamento: 19/03/2024 - OITAVA CAMARA DE DIREITO PRIVADO (ANTIGA 17ª CÂMARA) (grifos nossos) 5.2. TJ/DF.

No caso a seguir, um consumidor foi cobrado indevidamente por um sistema de inteligência artificial de um banco e requereu a aplicação do artigo 42, § 1º do CDC, contudo, para o magistrado sentenciante, para que fosse aplicada a repetição do indébito deveria ser demonstrada a má-fé, requisito este que não pode ser impingido a um sistema computacional, sendo esta uma característica apenas humana:

CONSUMIDOR. BANCO. COBRANÇA INDEVIDA. DÍVIDA INEXISTENTE E PAGA. REPETIÇÃO DO INDÉBITO. FORMA SIMPLES. ARTIGO 42, § ÚNICO DO CDC. ART. 940 DO CÓDIGO CIVIL. MÁ-FÉ NÃO COMPROVADA. INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL. PRECEDENTES DO STJ. 1. "A aplicação do art. 42, parágrafo único, do Código de Defesa do Consumidor somente é justificável quando ficarem configuradas tanto a cobrança indevida quanto a má-fé do credor fornecedor do serviço. Precedentes do STJ" ( AgRg no REsp 1200821/RJ. Relator Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 10/02/2015, DJe 13/02/2015.). 2. Para que haja a devolução em dobro do indébito, é necessária a comprovação de três requisitos, conforme o parágrafo único do artigo 42 do CDC, a saber: 1) que a cobrança realizada tenha sido indevida; 2) que haja o pagamento indevido pelo consumidor; e 3) que haja engano injustificável ou má-fé. Mutatis mutandis, a mesma exigência impõe-se para a repetição ou para a indenização prevista no art. 940 do Código Civil. 3. A má-fé é inerente à atitude humana de quem age com a intenção deliberada de enriquecimento ilícito ao cobrar o que já foi pago, ao receber o que foi cobrado e ao cobrar o que não era devido, sem qualquer engano ou erro justificável. 4. Para a devolução em dobro, não basta a cobrança indevida. As instituições financeiras, conceito que compreende

bancos e, também, companhias que administram operações de cartões de crédito, conhecidas como bandeiras, operam com inteligência artificial, a chamada 4ª Revolução Industrial, que é caracterizada pela fusão de tecnologias que puseram em xeque as esferas física, digital e biológica. Não há como se imputar má-fé às cobranças feitas por sistemas computacionais, por robôs eletrônicos. 5. Há que se repensar conceitos que não poderão receber dos juristas as antigas soluções impostas pelo Direito Romano ao vendedor de balcão, com caderneta de apontamentos pessoais dos seus fregueses, contemporânea da 1ª Revolução Industrial, a era da máquina movida a vapor. 6. As inconsistências do emprego de inteligência artificial não podem ser punidas com o rótulo da má-fé, atributo exclusivamente humano, ínsito a quem anota, naquela mencionada caderneta, uma compra que não foi feita ou uma dívida que já foi paga, para dobrar, fraudulentamente, o lucro no fim do mês. 7. Sem os requisitos legais, a devolução do indébito deve ocorrer de forma simples. 8. Recurso conhecido e parcialmente provido. (TJ-DF 07150148120188070001 DF 0715014-81.2018.8.07.0001, Relator: EUSTÁQUIO DE CASTRO, Data de Julgamento: 14/03/2019, 8ª Turma Cível, Data de Publicação: Publicado no DJE : 06/05/2019 . Pág.: Sem Página Cadastrada.) (grifos nossos).

Em um outro precedente cujo julgamento ocorreu junto ao tribunal de justiça do Distrito Federal, veja o seguinte trecho escrito pelo magistrado quanto a aplicação ou não do dano moral:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER C/C INDENIZATÓRIA. EXAME MÉDICO. LABORATÓRIO. PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. NÃO COMPROVAÇÃO. DANOS MORAIS. MAJORAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. AUSÊNCIA DE RECURSO DO RÉU. SENTENÇA MANTIDA.

1. A indenização por dano moral não tem um parâmetro econômico absoluto, uma tabela ou um baremo, mas representa uma estimativa feita pelo Juiz sobre o que seria razoável, levando-se em conta, inclusive, a condição econômica das partes, sem enriquecer, ilicitamente, o credor e sem arruinar o devedor.

2. O uso de inteligência artificial e outros sistemas informáticos trazem ganhos para a sociedade, que deve, por outro lado, ser tolerante com as contrapartidas inerentes à evolução. Não se deve julgar situações inocentes, sem nenhuma repercussão na esfera da dignidade humana, como se fosse o fim do mundo, transformando átimos de sensibilidade pessoal em fonte de indenização por dano moral.

3. A autora teve, em uma lista de exames laboratoriais acessível apenas por ela, sigilosa, portanto, a inclusão de uma pesquisa de ancestralidade genética que não contratou com o laboratório, ajuizando a ação no dia seguinte ao que tomou ciência desse equívoco.

4. Não havendo recurso da parte ré, revel na ação, a manutenção da sentença é inevitável, não cabendo discutir, nesta instância, a existência ou não do dano moral.

5. Recurso conhecido e não provido. (TJ-DF 07065277420228070004 1669615, Relator: DIAULAS COSTA RIBEIRO, Data de Julgamento: 28/02/2023, 8ª Turma Cível, Data de Publicação: 09/03/2023) (grifos nossos).

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS:**

A tecnologia da informação tem desempenhado um papel central na transformação do nosso cotidiano, especialmente com a crescente prevalência da inteligência artificial (IA). Esta última está se tornando cada vez mais predominante, moldando o universo do consumo de maneiras profundas e significativas. A presença onipresente de chatbots, assistentes virtuais e sistemas de recomendação demonstra claramente como a IA está redefinindo nossa experiência como consumidores.

A crescente ubiquidade da inteligência artificial (IA) na sociedade contemporânea tem levantado preocupações significativas sobre o uso ético e responsável dessa tecnologia, especialmente quando se trata de sistemas classificados como de risco excessivo. Tais sistemas, quando mal utilizados, têm o potencial de causar danos substanciais aos consumidores e à sociedade como um todo.

O Código de Defesa do Consumidor estabelece diretrizes claras para proteger os direitos e interesses dos consumidores, garantindo que as empresas atuem de forma justa e transparente. No entanto, a rápida evolução da IA apresenta novos dilemas que muitas vezes não são abordados por legislações existentes. Questões como responsabilidade por decisões automatizadas, discriminação algorítmica e uso ético de dados exigem uma revisão cuidadosa das políticas regulatórias para garantir que os consumidores estejam adequadamente protegidos.

À medida que avançamos para o futuro, é essencial que as empresas continuem a explorar e desenvolver o potencial da IA para atender às crescentes demandas e expectativas dos consumidores. Ao fazê-lo, estarão posicionadas para capitalizar as oportunidades emergentes e liderar a próxima fase de evolução no universo do consumo.

### **REFERÊNCIAS:**

<https://www.gti.uniceub.br/RBPP/article/viewFile/6669/pdf> acesso em: 12/03/2024

<https://legis.senado.leg.br/sdleggetter/documentodm=9347622&ts=1713911560851&disposition=inline> acesso em: 12/03/2024 (Projeto de Lei 2338/2023).

<https://banco.bradesco/bia/#:~:text=Bradesco%20Intelig%C3%A2ncia%20Artificial,%E2%80%B9%20%E2%80%BA&text=A%20BIA%20%C3%A9%20nossa%20intelig%C3%A2ncia,mais%20pr%C3%B3xima%20e%20muito%20mais!> acesso em: 12/03/2024.

<https://tiinside.com.br/26/07/2023/com-ia-generativa-lu-do-magalu-sugere-produtos-e-resolve-problemas-dos-clientes/> acesso em: 12/03/2024.

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm) acesso em: 12/03/2024.

[https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=intelig%C3%A2ncia+artificial&tribunal=tj\\_rj](https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/busca?q=intelig%C3%A2ncia+artificial&tribunal=tj_rj) acesso em: 07/04/2024.

<https://www.migalhas.com.br/depeso/396980/ia-impactos-e-responsabilidades-no-direito-do-consumidor> acesso em: 12/04/2024.

<https://www3.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=0004DFD9F2D07B70346AB754137F8CAF7823C51058555D0C&USER=> acesso em: 07/05/2024.

<https://www3.tjrj.jus.br/gedcacheweb/default.aspx?UZIP=1&GEDID=000418BC37831925ECAEC444BD1B6F16BA15C5162B0F4E29&USER=> acesso em: 07/05/2024.

<https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-df/1780183194> acesso em: 07/05/2024.