

Inteligência Artificial e o Direito do Consumidor



Conflitos normativos: no caso de eventual conflito entre uma futura lei específica que regule o uso de sistemas de IA e o Código de Defesa do Consumidor (CDC), qual dispositivo prevalecerá? O Projeto de Lei (PL) nº 2.338/2023 apresenta vários pontos de contato com o CDC – são cinco menções à Lei consumerista em um total de 45 artigos –, o que, entretanto, não afasta as hipóteses de conflito entre as leis, sobretudo em matéria de responsabilidade civil.

Defeito do produto: parte da vantagem dos sistemas de IA é a sua capacidade de agir de forma autônoma e, até mesmo, de maneiras inesperadas, com soluções criativas e adaptadas a diferentes contextos. Tendo isso em vista, na hipótese em que a ação autônoma de uma IA provoque um dano, em que medida essa conduta poderá ser caracterizada como “defeito”, à luz do CDC, para fins de responsabilização do fornecedor?

Responsabilidade à luz do CDC:

o regime de responsabilidade por danos decorrentes de sistemas de IA proposto pelo PL nº 2.338/2023 é baseado na análise de risco. Sistemas de risco alto/excessivo estariam sujeitos à responsabilidade objetiva. Para IAs de risco não elevado, aplicar-se-ia o regime subjetivo com a inversão do ônus da prova. Entretanto, o art. 29 do PL ressalva expressamente que deverão ser aplicadas as regras do CDC – que trazem responsabilidade objetiva e solidária –, nas hipóteses de responsabilização por danos causados por sistemas de IA no âmbito das relações de consumo.

Risco do desenvolvimento: o uso de sistemas de IA está em evidente expansão, com o avanço tecnológico acelerado e o crescente descobrimento de novas formas de aplicação dos sistemas. Dentro desse contexto de rápido desenvolvimento, do ponto de vista do Direito do Consumidor, em que medida os fornecedores de sistemas de IA poderão ser responsabilizados por danos advindos de “defeitos” ou imperfeições técnicas não identificáveis à época em que o produto foi colocado no mercado?



/Sócias responsáveis:

Direito de informação: a “transparência” é mencionada seis vezes no PL nº 2.038/2023, 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). No âmbito do Direito do Consumidor, esse cenário aponta para a tendência de um escrutínio ainda maior a que os fornecedores estarão sujeitos no que diz respeito ao dever de informação, já previsto no CDC 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.

Demandas repetitivas: a IA possui imenso potencial para ser utilizada para a identificação e julgamento de demandas repetitivas e a IA já é uma realidade na Justiça brasileira. Traz, não obstante, desafios quanto à sua implementação e uso, que vêm sendo acompanhadas de perto pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), com diretrizes para a adoção de soluções tecnológicas na rotina de trabalho e na atividade decisória dos tribunais, dispendo sobre ética, transparência, previsibilidade, auditabilidade e governança.

IA nos Tribunais: o número de decisões judiciais que envolvem IA em demandas consumeristas está crescendo em resposta à forte presença dessa tecnologia nas relações privadas. No Brasil, há processos judiciais envolvendo discussões sobre ferramenta de segurança contra fraudes; assistente virtual e robocall; score de crédito e algoritmos de recomendação; dentre outros.abilidade e governança.

Aumento de demandas: a aprovação de uma lei específica que regulamente o uso de sistemas de IA (PL nº 2.338/2023), somada à crescente incorporação de tais tecnologias no cotidiano, reforça o potencial de judicialização das questões envolvendo sistemas de IA, tanto através de ações individuais como de ações civis públicas, podendo se esperar até mesmo um aumento da litigiosidade no âmbito administrativo, perante as autoridades de consumo.