



Inteligência Artificial
e o Direito do Consumidor:
Poder Judiciário e
Medidas Extrajudiciais



Sem regulamentação específica para inteligência artificial (IA) no Brasil, a Justiça tem atuado com base em leis já existentes, como o Marco Civil da Internet, o Código de Defesa do Consumidor e a Constituição Federal. Empresas como TikTok, WhatsApp e Vivo já foram condenadas a indenizar consumidores por ações indevidas realizadas por robôs.

No Brasil, há em andamento pelo menos cinco projetos de lei sobre o uso da IA. O projeto mais avançado, o PL nº 2.338/2023, segue os princípios da lei que trata sobre inteligência artificial na Europa, o chamado AI Act, com penalidades gradativas, conforme os riscos dos sistemas desenvolvidos.

Casos relevantes no Judiciário:

- **Vivo:** Condenada a pagar R\$ 2 mil por ligações excessivas de um robô, conforme decisão da 1ª Vara do Juizado Especial Cível de Campinas (SP).
- **WhatsApp:** Responsabilizado pelo TJMG por banir uma drogaria ao uso do WhatsApp, sem justificativa específica, sob pena de multa diária de R\$ 500,00.
- **Consumidor e IA:** TJSP manteve banimento de usuário de jogo eletrônico por manipulação de resultados via IA.

O uso da IA no Brasil ainda está em fase inicial, mas já se nota uma tendência do Judiciário em responsabilizar empresas por falhas de sistemas automatizados, utilizando a legislação vigente.

Direito do Consumidor e revisão de decisões automatizadas com base na LGPD:

O consumidor, na qualidade de pessoa física titular de dados pessoais, tem o direito de solicitar, extrajudicialmente, a revisão de decisões baseadas exclusivamente no tratamento automatizado de seus dados pessoais, as quais afetem seus interesses, conforme estabelecido pelo artigo 20 da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isto inclui decisões tomadas por IAs.

Portanto, caso uma decisão relativa aos dados pessoais seja tomada exclusivamente por uma IA e afete o consumidor, ele terá o direito de requerer a revisão dessa decisão e, até mesmo, solicitar que a empresa explique qual foi a justificativa racional para a tomada daquela decisão. É importante concluir, portanto, que, além das medidas aplicadas pelo Poder Judiciário, há outros caminhos a serem trilhados, na esfera administrativa, com base na LGPD.



Fogaça-Murphy-Advogados



Fogaça-Murphy-Advogados



@fogacamurphyadvogados



fogacamurphy.com.br