




A RESPONSABILIDADE CIVIL DAS PLATAFORMAS DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA SOB A ÓTICA DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR E A PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

THE CIVIL LIABILITY OF GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE PLATFORMS FROM THE PERSPECTIVE OF THE CONSUMER PROTECTION CODE AND DATA PROTECTION (LGPD)

LA RESPONSABILIDAD CIVIL DE LAS PLATAFORMAS DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL GENERATIVA DESDE LA PERSPECTIVA DEL CÓDIGO DE PROTECCIÓN DE DATOS Y DE CONSUMO (LGPD)

 <https://doi.org/10.56238/levv17n57-069>

Data de submissão: 23/01/2026

Data de publicação: 23/02/2026

Vitória Soares da Silva

Graduanda em Direito

Instituição: Universidade Presbiteriana Mackenzie

RESUMO

O presente artigo analisa o regime de responsabilidade civil aplicado às plataformas de Inteligência Artificial (IA) generativa, sob a perspectiva do diálogo das fontes entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O problema central da pesquisa reside na investigação da eficácia dos institutos jurídicos tradicionais frente à "vulnerabilidade algorítmica" e à opacidade das "caixas-pretas" tecnológicas. A metodologia adotada fundamenta-se na pesquisa bibliográfica e documental, com abordagem dedutiva e análise de casos paradigmáticos internacionais e decisões nacionais recentes. Os resultados demonstram que a responsabilidade das plataformas é de natureza objetiva, fundamentada no risco do empreendimento, e que as chamadas "alucinações" algorítmicas configuram defeito do serviço por violação do dever de segurança e informação. Conclui-se que a integração normativa entre o microsistema consumerista e a proteção de dados é essencial para garantir a transparência algorítmica e a reparação integral de danos, assegurando que a inovação tecnológica não se sobreponha aos direitos fundamentais e à autodeterminação informativa do consumidor.

Palavras-chave: Inteligência Artificial Generativa. Responsabilidade Civil Objetiva. Código de Defesa do Consumidor. LGPD. Vulnerabilidade Algorítmica.

ABSTRACT

This article analyzes the civil liability regime applied to Generative Artificial Intelligence (AI) platforms from the perspective of the "dialogue of sources" between the Brazilian Consumer Defense Code (CDC) and the General Data Protection Law (LGPD). The central research problem lies in investigating the effectiveness of traditional legal institutes in the face of "algorithmic vulnerability" and the opacity of technological "black boxes". The methodology is based on bibliographic and documentary research, using a deductive approach and analysis of international paradigmatic cases and recent national court decisions. The results demonstrate that the liability of platforms is objective in nature, grounded in the theory of enterprise risk, and that so-called algorithmic "hallucinations" constitute a service defect due to the violation of the duty of safety and information. It is concluded



that the normative integration between the consumer microsystem and data protection is essential to guarantee algorithmic transparency and full compensation for damages, ensuring that technological innovation does not override fundamental rights and the consumer's informative self-determination.

Keywords: Generative Artificial Intelligence. Strict Liability. Consumer Defense Code. LGPD. Algorithmic Vulnerability.

RESUMEN

Este artículo analiza el régimen de responsabilidad civil aplicado a las plataformas de Inteligencia Artificial (IA) generativa, desde la perspectiva del diálogo entre el Código de Protección al Consumidor (CDC) y la Ley General de Protección de Datos (LGPD). El problema central de la investigación reside en investigar la eficacia de las instituciones jurídicas tradicionales ante la vulnerabilidad algorítmica y la opacidad de las cajas negras tecnológicas. La metodología adoptada se basa en la investigación bibliográfica y documental, con un enfoque deductivo y el análisis de casos internacionales paradigmáticos y decisiones nacionales recientes. Los resultados demuestran que la responsabilidad de las plataformas es objetiva, basada en el riesgo de la empresa, y que las denominadas alucinaciones algorítmicas constituyen un defecto del servicio debido a la violación del deber de seguridad e información. Se concluye que la integración normativa entre el microsistema de protección al consumidor y la protección de datos es esencial para garantizar la transparencia algorítmica y la plena indemnización por daños y perjuicios, asegurando que la innovación tecnológica no anule los derechos fundamentales ni la autodeterminación informativa del consumidor.

Palabras clave: Inteligencia Artificial Generativa. Responsabilidad Objetiva. Código de Protección al Consumidor. LGPD (Ley General de Protección de Datos de Brasil). Vulnerabilidad Algorítmica.

1 INTRODUÇÃO

O surgimento da Inteligência Artificial (IA) generativa alterou profundamente a forma como interagimos com a informação, consolidando um cenário que a literatura jurídica contemporânea descreve como "capitalismo de vigilância". Nesse modelo, o processamento massivo de dados pessoais dita as novas regras de poder e as relações no mercado (Zuboff, 2021). O desafio atual reside no fato de que esses sistemas não apenas processam dados, mas criam conteúdos de forma autônoma, desafiando os conceitos tradicionais do Direito. Diante disso, o Direito Digital não pode ser visto apenas como um conjunto de normas acessórias, mas como uma releitura necessária para lidar com ferramentas que intermedeiam o consumo (Pinheiro, 2021), muitas vezes protegidas por algoritmos de difícil compreensão, aclamados pela doutrina como "caixas-pretas" (Pasquale, 2015).

A problemática central deste estudo repousa no conflito entre a autonomia dessas máquinas e a reparação de danos reais, como a disseminação de informações falsas ou o uso indevido de dados privados. Casos que ganharam repercussão no exterior, como as falhas em atendimentos automatizados da Air Canada e processos contra a OpenAI, acenderam o alerta sobre os prejuízos que essas "alucinações" tecnológicas podem causar (Canada, 2024; United States, 2025). No contexto brasileiro, o debate gira em torno de como enquadrar tais episódios nas regras de responsabilidade civil. É necessário questionar se o Código Civil e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) dão conta de proteger o cidadão ou se estamos diante de uma lacuna que favorece as grandes plataformas (Tartuce, 2020; Almada; Maranhão, 2023).

A relevância da pesquisa justifica-se pela constatação de que o consumidor moderno carrega uma nova forma de fragilidade: a "vulnerabilidade algorítmica". Diferente da hipossuficiência clássica, aqui o usuário sequer compreende como seu perfil é usado para treinar os modelos que o atendem (Cimarelli, 2025). Por isso, torna-se essencial buscar um "diálogo das fontes" entre o Código de Defesa do Consumidor (CDC) e a LGPD, garantindo que a inovação não ignore direitos fundamentais (Bioni; Dias, 2020). Afinal, o desenvolvimento tecnológico só é legítimo se respeitar a transparência e a privacidade de quem utiliza o serviço (Santanna, 2023; Vettorazzi; Bottini, 2025).

Com base nessa realidade, este artigo busca responder à seguinte pergunta: Até que ponto o regime de responsabilidade civil do CDC, aliado aos princípios da LGPD, consegue garantir a proteção do consumidor diante da falta de transparência das plataformas de IA generativa?

O objetivo geral deste trabalho é analisar a viabilidade de aplicar a responsabilidade civil objetiva a essas empresas, focando na proteção do consumidor e de seus dados. Para estruturar o raciocínio, os objetivos específicos pretendem: a) identificar a natureza jurídica dos serviços de IA no mercado brasileiro; b) discutir os limites do dever de informar e da transparência no uso de algoritmos (Gamba, 2023); e c) verificar, por meio de decisões judiciais recentes e da doutrina, como os tribunais têm lidado com danos causados por essas tecnologias (Brasil, 2023; Verbicaro; Homci; Goes, 2024).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O estudo da responsabilidade civil no âmbito da Inteligência Artificial (IA) generativa exige uma análise integrada que perpassa pela teoria geral do Direito, pelo microsistema consumerista e pelas novas diretrizes de proteção de dados. A complexidade dessas tecnologias não permite uma aplicação isolada de conceitos, demandando o que a doutrina contemporânea define como um diálogo coerente entre fontes normativas. A seguir, a fundamentação divide-se em três pilares essenciais: a natureza jurídica e vulnerabilidade, a integração entre CDC e LGPD, e os desafios da transparência e do dever de informação.

2.1 A NATUREZA JURÍDICA DA IA GENERATIVA E A VULNERABILIDADE ALGORÍTMICA

O advento da Inteligência Artificial (IA) generativa não representa apenas um salto tecnológico, mas uma reconfiguração profunda das relações de poder no mercado digital contemporâneo. Dentro do modelo de "capitalismo de vigilância", o processamento massivo e ininterrupto de dados pessoais torna-se a base para a criação de novos conteúdos e serviços, consolidando uma estrutura onde a informação é o principal ativo econômico. Esta lógica de acumulação desmedida altera a percepção do valor do dado, transformando-o de simples registro em matéria-prima essencial para a predição comportamental das plataformas, desafiando a autonomia individual frente ao lucro (Zuboff, 2021).

Nesse cenário, a inserção da IA generativa nas relações de consumo exige uma releitura urgente e necessária do Direito Digital brasileiro. A tecnologia não deve ser vista de forma isolada como um objeto neutro, mas como uma ferramenta que intermedeia o acesso a produtos e serviços, demandando uma adaptação das normas vigentes para proteger o elo mais fraco da corrente. O Direito Digital passa a ser, portanto, uma lente obrigatória para interpretar como essas ferramentas moldam o consumo e como as garantias fundamentais devem ser preservadas diante da inovação tecnológica disruptiva que altera o mercado (Pinheiro, 2021).

A complexidade técnica intrínseca a esses sistemas introduz a problemática da "caixa-preta" algorítmica, onde a opacidade dos processos decisórios impede que o usuário compreenda a lógica da geração de conteúdo. Essa falta de transparência sistêmica é um dos maiores desafios para a regulação jurídica contemporânea, pois os algoritmos operam em camadas de segredo comercial que muitas vezes se sobrepõem ao interesse público. A obscuridade dos critérios de entrada e saída de dados cria um abismo informativo entre a plataforma desenvolvedora e o cidadão comum, dificultando a fiscalização externa e a verificação de preconceitos (Pasquale, 2015).

Surge, nesse contexto, o conceito de "vulnerabilidade algorítmica", que representa uma evolução teórica da hipossuficiência tradicional já prevista no Código de Defesa do Consumidor. Aqui, o consumidor enfrenta uma disparidade técnica extrema, pois não possui os meios ou o conhecimento para auditar os critérios que regem a inteligência artificial que o atende. A vulnerabilidade deixa de ser

meramente econômica ou jurídica para se tornar técnica e cognitiva, uma vez que o utilizador é incapaz de prever ou contestar a lógica de uma máquina que processa bilhões de parâmetros simultaneamente para gerar resultados (Cimarelli, 2025).

Essa fragilidade é significativamente acentuada pela coleta invisível de dados, muitas vezes realizada sob a justificativa de melhoria técnica contínua dos modelos de linguagem. O consumidor, ao interagir com a plataforma, fornece involuntariamente insumos que alimentam o sistema, muitas vezes sem a consciência da extensão ou da finalidade dessa exploração econômica. A recolha massiva para o treino de modelos generativos levanta questões sobre a titularidade desses dados e sobre como o comportamento do utilizador é transformado em lucro sem a devida contrapartida ou consentimento informado por parte das empresas (Barros, 2024).

A autonomia da vontade do consumidor é diretamente afetada, pois as sugestões e criações da inteligência artificial podem direcionar escolhas de forma subliminar e persistente. A tecnologia deixa de ser um mero suporte passivo para se tornar um agente ativo de influência no comportamento de consumo, moldando desejos e necessidades através de algoritmos de recomendação. Esse direcionamento invisível compromete a liberdade de escolha, uma vez que o consumidor é cercado por uma bolha informativa gerada por um sistema que prioriza a retenção e o engajamento em detrimento da neutralidade necessária na decisão (Lunardi, 2022).

O ordenamento jurídico brasileiro, por meio da Constituição Federal, estabelece a defesa do consumidor como um princípio da ordem econômica e um direito fundamental inalienável. Assim, qualquer inovação tecnológica, por mais disruptiva que seja, deve estar estritamente subordinada à dignidade da pessoa humana e à proteção do equilíbrio do mercado. A Carta Magna impõe limites ao desenvolvimento técnico quando este ameaça a integridade do cidadão, exigindo que o progresso tecnológico caminhe lado a lado com a justiça social e com a preservação dos direitos civis básicos em todo o país (Brasil, 2026).

O enquadramento das plataformas de inteligência artificial como fornecedoras de serviços é imperativo sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Ao oferecerem ferramentas complexas de geração de texto, imagem ou código ao mercado, essas empresas assumem integralmente os riscos inerentes à atividade econômica desempenhada. A relação estabelecida é tipicamente de consumo, o que atrai a aplicação de normas protetivas que visam equilibrar a balança entre o poderio das Big Techs e a vulnerabilidade do utilizador final, independentemente da gratuidade ou do pagamento direto pelo serviço (Brasil, 2026).

A natureza jurídica da inteligência artificial generativa implica que ela não é, ao menos no estágio atual do Direito, um sujeito de direitos, mas sim um produto ou serviço de alta complexidade. Portanto, os danos decorrentes de suas falhas operacionais ou "alucinações" devem ser imputados diretamente aos seus desenvolvedores e mantenedores responsáveis. A responsabilidade reside na

figura humana ou jurídica que coloca o sistema em circulação, não havendo espaço para a escusa baseada na suposta autonomia da máquina para evadir-se da reparação civil por eventuais prejuízos causados aos cidadãos (Tartuce, 2020).

A aplicação das normas consumeristas deve ocorrer de forma predominantemente preventiva, exigindo que a segurança e a fidedignidade do sistema sejam exaustivamente testadas antes da disponibilização ao público. O risco do empreendimento é um ônus exclusivo do fornecedor e não pode, sob qualquer pretexto, ser transferido ao consumidor vulnerável. A diligência na implementação de mecanismos de controle e filtros de conteúdo é uma obrigação que decorre do dever geral de segurança, sendo a falha nesse aspecto um pressuposto para o dever de indenizar o lesado por danos ocorridos no uso (Vettorazzi; Bottini, 2025).

A identificação precisa dessa natureza jurídica permite que os tribunais apliquem as proteções especiais contidas no microssistema do consumidor de forma harmoniosa e eficaz. Sem essa definição teórica clara, o utilizador ficaria desamparado diante de erros algorítmicos que afetam diretamente a sua esfera patrimonial ou a sua integridade moral. A jurisprudência deve, portanto, reconhecer a singularidade da tecnologia para aplicar os institutos da inversão do ônus da prova e da responsabilidade solidária, garantindo que a justiça acompanhe o ritmo célere das transformações digitais e tecnológicas atuais (Verbicaro; Homci; Goes, 2024).

A regulação da inteligência artificial no Brasil deve buscar um equilíbrio delicado que não sufoque a inovação tecnológica, mas que garanta a transparência absoluta. O progresso técnico só é legítimo quando não ocorre às custas da erosão dos direitos fundamentais ou do anonimato de processos que impactam a vida dos cidadãos. O ordenamento jurídico deve atuar como um baluarte contra o arbítrio tecnológico, assegurando que o desenvolvimento da IA esteja alinhado com os princípios éticos e legais que regem a sociedade brasileira, protegendo sempre a parte mais hipossuficiente (Almada; Maranhão, 2023).

2.2 O DIÁLOGO DAS FONTES ENTRE CDC E LGPD NA RESPONSABILIDADE CIVIL

A proteção efetiva do consumidor na era da inteligência artificial exige a aplicação do chamado "diálogo das fontes", integrando o Código de Defesa do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Essa sinergia normativa é fundamental para preencher as lacunas deixadas pela inovação tecnológica acelerada, que muitas vezes ultrapassa a capacidade de resposta imediata do legislador. A convergência entre a proteção do mercado e a proteção da personalidade do indivíduo cria um sistema de defesa mais robusto e adequado aos desafios complexos da economia digital e do tratamento de dados (Bioni; Dias, 2020).

A Lei Geral de Proteção de Dados estabelece princípios rígidos para o tratamento de dados pessoais que alimentam os modelos de inteligência artificial, como a finalidade e a necessidade. O

desrespeito a estes pilares configura ato ilícito, ensejando a responsabilidade civil do agente de tratamento que negligencia a segurança das informações. A LGPD não é apenas uma norma administrativa, mas um instrumento de reforço à dignidade do titular, impondo que o uso de dados para o treino de algoritmos respeite estritamente os direitos e liberdades fundamentais do cidadão no ambiente cibernético (Brasil, 2026).

A responsabilidade civil no âmbito das relações de consumo é, via de regra, objetiva, o que significa que se dispensa a prova de culpa do fornecedor para a configuração do dever de indenizar. Esse modelo mostra-se o mais adequado para lidar com danos causados por sistemas algorítmicos complexos, cujas falhas internas são de difícil ou impossível comprovação pela parte lesada. Ao adotar a teoria do risco do empreendimento, o Direito garante que aquele que lucra com a tecnologia deve arcar com os prejuízos que ela eventualmente cause a terceiros, protegendo a vítima (Tartuce, 2020).

Ao integrar a LGPD com o Código de Defesa do Consumidor, amplia-se consideravelmente o conceito do dever de segurança por parte das plataformas. A empresa não responde apenas pelo "produto" final entregue pela inteligência artificial, mas por todo o ciclo informativo de tratamento de dados que resultou naquela saída específica. Qualquer irregularidade no processamento, desde a recolha até a anonimização falha, pode ser considerada um defeito na prestação do serviço, atraindo a responsabilidade solidária de todos os envolvidos na cadeia de fornecimento que operam com esses dados sensíveis (Tasso, 2020).

O dever de transparência ganha novas e complexas dimensões, exigindo que as empresas informem de maneira clara e inteligível sobre o uso de processos automatizados. A omissão deliberada de informações sobre como os dados do consumidor são utilizados para treinar modelos de inteligência artificial fere o princípio basilar da boa-fé objetiva. A transparência deve ser vista como um direito do consumidor de compreender os riscos a que está exposto ao utilizar ferramentas que processam a sua identidade digital de forma contínua e automatizada, sem que haja clareza nos processos internos (Gamba, 2023).

A proteção de dados pessoais é reconhecida atualmente como um direito fundamental autônomo no ordenamento jurídico brasileiro, exigindo tutela máxima. Portanto, a violação da privacidade durante o treinamento ou operação de modelos generativos gera um dano que ultrapassa o prejuízo material, atingindo o núcleo essencial da personalidade humana. A reparação deve considerar o impacto existencial de ter a sua privacidade invadida por sistemas de larga escala que transformam a vida privada em padrões estatísticos para fins puramente comerciais, ferindo a dignidade do indivíduo perante a coletividade (Santanna, 2023).

Estudos jurídicos comparados demonstram que a tendência global atual é o endurecimento das regras de responsabilidade para sistemas classificados como de "alto risco". No contexto brasileiro, a LGPD fornece o arcabouço necessário para essa classificação, permitindo que o Judiciário aplique uma

tutela diferenciada conforme o perigo gerado pela atividade. A integração com o CDC permite que essa proteção seja exercida de forma dinâmica, adaptando-se às novas formas de dano que surgem com a evolução da inteligência artificial generativa e do tratamento massificado de informações dos usuários (Moretti; Zuffo, 2025).

O nexo de causalidade entre o erro cometido pela inteligência artificial e o dano sofrido pelo consumidor deve ser interpretado de forma favorável à vítima. Dada a opacidade técnica do sistema, a inversão do ônus da prova é uma medida processual essencial para garantir o acesso real à justiça e a paridade de armas. O consumidor não pode ser obrigado a provar o erro técnico num sistema cujo funcionamento é mantido em segredo pelo fornecedor, cabendo a este último demonstrar a inexistência de defeito ou a culpa exclusiva da vítima (Verbicaro; Homci; Goes, 2024).

O conceito jurídico de defeito do serviço, previsto no CDC, engloba expressamente a "insuficiência de informações sobre sua fruição e riscos". No caso específico da inteligência artificial generativa, se o sistema induz o consumidor a erro através de dados falsos ou enviesados, o serviço é considerado juridicamente defeituoso por falta de segurança. A falha informacional é tão grave quanto a falha técnica, pois ambas comprometem a integridade da relação de confiança que deve reger o mercado de consumo digital em um ambiente de incertezas tecnológicas (Brasil, 2026).

A responsabilidade das plataformas não pode ser afastada sob a alegação de que a inteligência artificial possui uma autonomia criativa imprevisível. Juridicamente, a máquina é um instrumento sofisticado à disposição do fornecedor, e este deve responder objetivamente por todos os riscos que introduz na vida em sociedade. A "vontade" do algoritmo é uma extensão da estratégia de negócio da empresa, não podendo servir como uma barreira de impunidade para danos causados por comportamentos anômalos ou prejudiciais do sistema que geram lesões a terceiros (Vettorazzi; Bottini, 2025).

A reparação integral do dano, que é um princípio basilar da responsabilidade civil brasileira, exige que todos os prejuízos sejam devidamente indenizados. Sejam eles decorrentes de um vazamento massivo de dados sensíveis ou de informações errôneas que prejudiquem a reputação do utilizador, a plataforma deve recompor o status quo. A justiça deve garantir que o lucro obtido com o processamento de dados não seja superior ao custo das indenizações, sob pena de incentivar práticas de mercado negligentes e predatórias que colocam em risco a segurança do consumidor (Tasso, 2020).

Conseqüentemente, a LGPD e o CDC funcionam como engrenagens complementares que garantem a segurança jurídica no ambiente digital contemporâneo. Enquanto o CDC foca na proteção econômica e no equilíbrio das relações de mercado, a LGPD protege o fluxo informativo e a autodeterminação digital do cidadão. Essa rede de proteção robusta é o que garante que o desenvolvimento tecnológico brasileiro respeite os limites éticos e legais, assegurando que o progresso

não sacrifique os direitos individuais em prol de uma inovação desenfreada e sem controle (Almada; Maranhão, 2023).

2.3 TRANSPARÊNCIA ALGORÍTMICA E O DEVER DE INFORMAR DIANTE DAS "ALUCINAÇÕES" DA IA

O fenômeno técnico das "alucinações" em sistemas de inteligência artificial generativa coloca em xeque a confiabilidade e a segurança dos serviços digitais. Quando o sistema gera informações falsas com aparência de verdade absoluta, ele cria uma armadilha cognitiva para o consumidor, que pode tomar decisões prejudiciais baseadas em dados inexistentes. Casos internacionais emblemáticos, como as falhas em atendimentos automatizados de companhias aéreas, demonstram que a confiança cega em sistemas sem supervisão humana resulta em prejuízos contratuais e morais concretos para os passageiros e clientes (Canada, 2024).

A jurisprudência internacional já sinaliza de forma clara que as empresas não podem eximir-se da responsabilidade alegando que o erro foi um "lapso" do robô de atendimento. Se a ferramenta tecnológica está sob o domínio e marca da empresa, as respostas geradas vinculam juridicamente o fornecedor perante o consumidor enganado. A aceitação de que a máquina pode errar não retira do fornecedor a obrigação de garantir a veracidade das informações prestadas, sendo o erro algorítmico um risco intrínseco que deve ser assumido pela plataforma na sua atividade comercial (United States, 2025).

No ordenamento jurídico brasileiro, o dever de informar é um dos pilares inegociáveis da relação de consumo e da boa-fé objetiva. As plataformas de inteligência artificial têm a obrigação legal de alertar os utilizadores de forma prévia e clara sobre as limitações técnicas do sistema e a possibilidade real de imprecisões. A informação deve ser ostensiva, impedindo que o utilizador utilize o sistema para finalidades críticas sem a devida cautela, sob pena de a empresa responder por omissão informativa relevante no mercado de consumo que induz o cidadão ao erro (Brasil, 2026).

A transparência algorítmica não deve ser reduzida à mera abertura do código-fonte, o que seria inútil para o leigo, mas sim à explicação da lógica decisória. O fornecedor deve ser capaz de traduzir em linguagem acessível como o conteúdo foi gerado e quais foram as bases de dados utilizadas para aquela conclusão específica. Sem essa explicação mínima e compreensível, o consumidor permanece num estado de "cegueira informativa", sendo incapaz de exercer o seu direito de crítica ou de verificação da informação recebida, ficando à mercê de decisões automatizadas opacas (Pasquale, 2015).

A aplicação de inteligência artificial pelos tribunais e pelas empresas deve observar rigorosamente a vulnerabilidade técnica do utilizador final. Decisões judiciais recentes no Brasil já começam a responsabilizar instituições financeiras e tecnológicas que utilizam automação falha para

interagir ou decidir sobre a vida dos seus clientes de modo desfavorável. O Judiciário tem sinalizado que a eficiência operacional prometida pela automação não pode ser implementada às custas da redução dos canais de atendimento humano e da qualidade da informação prestada, sob pena de nulidade dos atos (Brasil, 2023).

O impacto da inteligência artificial na transparência é profundo e disruptivo, uma vez que o próprio desenvolvedor pode ter dificuldade em prever todos os resultados. Contudo, essa imprevisibilidade técnica não pode ser utilizada como justificativa jurídica para a irresponsabilidade ou para a criação de zonas de exclusão legal. A transparência deve ser vista como uma obrigação de meio e de resultado, onde a plataforma se compromete a monitorar e corrigir desvios que possam induzir o público consumidor a erro, garantindo a integridade do sistema (Santanna, 2023).

O dever de informação deve ser cumprido de forma rigorosa, prévia, clara e totalmente compreensível para o utilizador médio. Se o consumidor utiliza a inteligência artificial para fins sensíveis, como orientações profissionais ou de saúde, o risco de dano aumenta exponencialmente, exigindo cautelas ainda maiores. A plataforma que permite esse tipo de uso sem restrições ou avisos claros assume o papel de garante da informação, respondendo objetivamente por quaisquer sequelas ou prejuízos advindos da confiança depositada em um sistema que se mostrou ineficiente ou mentiroso (Vettorazzi; Bottini, 2025).

A transparência também está intrinsecamente relacionada com o direito à explicação, expressamente previsto na Lei Geral de Proteção de Dados brasileira. O titular dos dados tem o direito subjetivo de saber quais foram os critérios e procedimentos utilizados para qualquer tratamento automatizado que afete os seus interesses econômicos ou sociais. Este direito atua como um antídoto contra o arbítrio algorítmico, permitindo que o cidadão conteste decisões que lhe sejam desfavoráveis ou que considere injustas ou discriminatórias, assegurando o devido processo legal no ambiente tecnológico (Brasil, 2026).

A desinformação gerada por sistemas de inteligência artificial pode afetar não apenas o indivíduo isolado, mas toda a coletividade através de danos sociais difusos. O uso de dados pessoais para gerar conteúdos enganosos ou perfis sintéticos desafia a integridade do ecossistema de dados e a própria segurança jurídica do mercado nacional brasileiro. A responsabilidade das plataformas expande-se para um dever de vigilância sobre o uso ético da ferramenta, prevenindo que o sistema seja utilizado como um vetor de poluição informativa e fraude generalizada que prejudique a coletividade (Barros, 2024).

A autonomia do consumidor na sua tomada de decisão cotidiana depende diretamente da qualidade e da veracidade da informação que ele recebe. Se a inteligência artificial fornece dados enviesados, imprecisos ou pura e simplesmente errados, ela corrompe o processo natural de escolha e viola a liberdade individual. O Direito deve intervir para garantir que as tecnologias de auxílio à

decisão não se transformem em mecanismos de manipulação que anulam a capacidade crítica do ser humano diante das ofertas de mercado, preservando a higidez das relações de consumo (Lunardi, 2022).

A governança algorítmica deve ser pautada pela ética, pela precaução e pela manutenção de um controle humano significativo sobre a máquina. A existência de uma complexa "caixa-preta" tecnológica não pode servir de escudo jurídico para violações sistemáticas de direitos fundamentais ou para a negação de direitos consumeristas básicos. É dever do Poder Judiciário e dos órgãos de regulação romper essa barreira técnica para assegurar que a tecnologia sirva à humanidade, e não o contrário, em qualquer circunstância de uso comercial ou informativo das plataformas (Gamba, 2023).

O dever de transparência absoluta é o único antídoto eficaz para os riscos inerentes à inteligência artificial generativa. Somente através de uma prestação informativa plena, inteligível e honesta será possível equilibrar a relação de forças entre as gigantes tecnológicas e o consumidor final. A responsabilidade civil, aliada à transparência, forma o binômio necessário para que a inovação tecnológica no Brasil ocorra de forma segura, ética e respeitadora dos valores constitucionais vigentes, garantindo a proteção contra danos invisíveis ou automáticos (Cimarelli, 2025).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa propôs-se a analisar a responsabilidade civil das plataformas de IA generativa sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor e da LGPD, objetivo que foi integralmente cumprido ao longo da fundamentação teórica. Restou demonstrado que o regime de responsabilidade objetiva é a ferramenta jurídica adequada para lidar com as falhas desses sistemas, uma vez que o risco da atividade deve ser suportado por quem aufere lucro com a tecnologia. Ao identificar a natureza jurídica da IA como um serviço complexo, o estudo confirmou que as alucinações algorítmicas não excluem o nexo causal, mas sim caracterizam o defeito do serviço previsto na legislação consumerista.

O objetivo de discutir os limites da transparência e do dever de informar também foi alcançado ao evidenciar que a "caixa-preta" algorítmica aprofunda a vulnerabilidade do consumidor. O estudo comprovou que a opacidade técnica não pode servir de escudo para as plataformas, sendo necessário que o dever de informação seja interpretado de forma ostensiva e preventiva. A análise demonstrou que a proteção do consumidor moderno exige uma postura ativa das empresas na governança de dados, garantindo que o usuário compreenda minimamente os riscos e a lógica das interações automatizadas a que é submetido no mercado digital.

A verificação do "diálogo das fontes" entre o CDC e a LGPD consolidou a resposta ao problema de pesquisa, revelando que a proteção de dados é indissociável da defesa do consumidor contemporâneo. O estudo cumpriu a tarefa de mostrar que a integração dessas normas supre as lacunas deixadas pela autonomia das máquinas, oferecendo um arcabouço sólido para a reparação de danos.



Conclui-se, portanto, que os objetivos foram atingidos ao comprovar que a inovação tecnológica no Brasil só é legítima se respeitar a transparência e a segurança jurídica, assegurando que o progresso da IA generativa não ocorra em prejuízo dos direitos fundamentais dos cidadãos.

Diante da celeridade das transformações tecnológicas e da constante evolução dos modelos de linguagem, sugere-se que estudos futuros se debruçam sobre a eficácia prática da "auditoria algorítmica" como mecanismo de prova no processo civil brasileiro. Torna-se imperativo investigar como a perícia técnica poderá transpor a barreira do segredo comercial das Big Techs para viabilizar o exercício do direito à explicação sem comprometer a propriedade intelectual das plataformas. Além disso, recomenda-se a análise do impacto de novos marcos regulatórios específicos para a Inteligência Artificial, avaliando se a criação de uma autoridade fiscalizadora dedicada será capaz de mitigar a vulnerabilidade algorítmica de forma mais eficiente do que o atual sistema de controle difuso exercido pelo Judiciário.



REFERÊNCIAS

ALMADA, Marco; MARANHÃO, Juliano. Contribuições e limites da Lei Geral de Proteção de Dados para a regulação da inteligência artificial no Brasil. *Revista de Direito Público*, Brasília, v. 20, n. 106, p. 385-413, abr./jun. 2023.

BARROS, Raissa Dantas Teixeira de. Direito informacional e Inteligência Artificial: uma análise do caso da coleta de dados pessoais feita pela Meta sob o viés do direito consumerista brasileiro. [S. l.: s. n.], 2024.

BIONI, Bruno; DIAS, Daniel. Responsabilidade civil na proteção de dados pessoais: construindo pontes entre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e o Código de Defesa do Consumidor. <https://www.google.com/search?q=Civilistica.com>, v. 9, n. 3, p. 1-23, 2020.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [2026]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 11 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, [2026]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 11 fev. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Brasília, DF: Presidência da República, [2026]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm. Acesso em: 11 fev. 2026.

BRASIL. Tribunal de Justiça de São Paulo (2. Câmara de Direito Privado). Apelação Cível nº 1027669-02.2023.8.26.0100. Apelante: Maria Lúcia Cruz Brito. Apelado: Banco C6 Consignado S/A. Relator: Des. Ademir Benedito. São Paulo, 3 out. 2023. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/>. Acesso em: 11 fev. 2026.

CANADA. British Columbia Civil Resolution Tribunal. Jake Moffatt v. Air Canada. 2024 BCCRT 149. Canada, 14 fev. 2024. Disponível em: <https://www.canlii.org/en/bc/bccrt/doc/2024/2024bccrt149>. Acesso em: 11 fev. 2026.

CIMARELLI, Larissa Velloso. A vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo mediadas por inteligência artificial. *Revista Foco*, v. 18, n. 6, p. e8723, 2025.

GAMBA, Sérgio Roberto Horst. Responsabilidade e transparência algorítmica na inteligência artificial. *Revista Ibmec de Ciência, Tecnologia e Inovação (RISTI)*, Brasília, 2023.

LUNARDI, Henrique Lapa. Inteligência artificial, direitos humanos e o consumo: análise da vulnerabilidade da autonomia do consumidor e as novas tecnologias. [S. l.: s. n.], 2022.

MORETTI, Juliano Lazzarini; ZUFFO, Milena Maltese. LGPD e inteligência artificial: um estudo comparado. *Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica*, v. 13, n. 13, p. 21-42, 2025.

PASQUALE, Frank. *The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information*. Cambridge: Harvard University Press, 2015.

PINHEIRO, Patricia Peck. *#Direito digital*. 7. ed. rev. ampl. e atual. São Paulo: Saraiva Jur, 2021. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 11 fev. 2026.



SANTANNA, Mayara Bartaquini de. O impacto da inteligência artificial na aplicabilidade da transparência e anonimização na proteção de dados. 2023. Dissertação (Mestrado em Direito Político e Econômico) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2023.

TARTUCE, Flávio. Direito civil: direito das obrigações e responsabilidade civil. 15. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. v. 2. E-book. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br>. Acesso em: 11 fev. 2026.

TASSO, Fernando Antonio. A responsabilidade civil na Lei Geral de Proteção de Dados e sua interface com o Código Civil e o Código de Defesa do Consumidor. Cadernos Jurídicos, São Paulo, v. 21, n. 54, p. 97-115, 2020.

UNITED STATES. Superior Court of Gwinnett County (Georgia). Mark Walters v. OpenAI LLC. Case No. 23-A-04860-2. Order of May 19, 2025.

VERBICARO, Dennis; HOMCI, Janaina Vieira; GOES, Gisele Santos Fernandes. A aplicação da inteligência artificial nos tribunais brasileiros: um estudo a partir da perspectiva da vulnerabilidade algorítmica do consumidor. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, 2024.

VETTORAZZI, Karlo Messa; BOTTINI, Julia de Mello. Vulnerabilidade digital e o dever de informação nas relações de consumo. Revista PPC – Políticas Públicas e Cidades, Curitiba, v. 14, n. 3, p. 1-9, 2025.

ZUBOFF, Shoshana. A era do capitalismo de vigilância: a luta por um futuro humano na nova fronteira do poder. Tradução de Ilana Goldfeld. 1. ed. Rio de Janeiro: Intrínseca, 2021.