

Contribuição do IPSConsumo | 9ª Conferência da ONU

Item 13 – *Safeguarding and empowering consumers in the age of artificial intelligence*

Resumo Executivo

A inteligência artificial generativa (IA generativa) – sistemas capazes de produzir conteúdo e tomar decisões de forma autônoma a partir de grandes volumes de dados – inaugura um novo patamar de eficiência nas cadeias de fornecimento. É preciso reconhecer os impactos profundos e dinâmicos, positivos e negativos da inteligência artificial (nas sociedades, no meio ambiente, nos ecossistemas e nas vidas humanas, inclusive na mente humana, em parte devido às novas formas como seu uso influencia o pensamento, a interação e a tomada de decisões humanas e afeta a educação, as ciências humanas, sociais e naturais, a cultura, a comunicação e informação.

Além disso, temos que reconhecer que as tecnologias de IA podem aprofundar as divisões e as desigualdades existentes no mundo e que a justiça, a confiança e a equidade devem ser defendidas para que nenhum indivíduo tenha sua situação de vulnerabilidade acentuada ou seja deixado para trás, por não poder se beneficiar do uso da IA e desfrutar seus benefícios ou mesmo ser protegido contra suas implicações negativas, reconhecendo as diferentes circunstâncias e respeitando o desejo de algumas pessoas de não participar de todos os desenvolvimentos tecnológicos.

A partir deste cenário e analisando a legislação brasileira dialogando com a Resolução A/78/L.49 da Assembleia-Geral da ONU entendemos que há necessidade de um regime regulatório orientado a riscos, alicerçado em transparência algorítmica, auditorias independentes e responsabilização solidária ao longo de toda cadeia de

fornecimento.

1. Premissas e pertinência do tema

A IA generativa chegou ao mercado de consumo antes que marcos jurídicos específicos pudessem consolidar-se. No Brasil, a proteção mínima decorre da Constituição de 1988, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Tais diplomas asseguram dignidade da pessoa humana, informação adequada, não discriminação, segurança e reparação integral. Entretanto, a sofisticação preditiva da IA generativa aprofunda assimetrias e cria riscos que exigem respostas complementares de direito público e de *compliance* privado.

Internacionalmente, a adoção, em 21 março 2024, da Resolução A/78/L.49 pela Assembleia-Geral das Nações Unidas — que conclama os Estados a promoverem sistemas de IA seguros, protegidos e confiáveis de forma inclusiva e equitativa¹ — estabelecendo um norte ético-regulatório global.

A União Europeia, por sua vez, aprovou em março de 2024 o *Artificial Intelligence Act*² (Regulamento (UE) 2024/1689). O regulamento determina obrigações conforme o grau de risco da tecnologia, que inclui requisitos rigorosos na governança de dados, de transparência, da segurança e supervisão humana para aplicações classificadas como “alto risco”, nos setores de saúde, transportes, crédito e aplicação da lei. Ademais, proíbe práticas consideradas inaceitáveis, como sistemas de

¹ UNITED NATIONS GENERAL ASSEMBLY. Seizing the opportunities of safe, secure and trustworthy artificial intelligence systems for sustainable development (Resolução A/78/L.49), adotada em 21 de março de 2024. Disponível em: <https://docs.un.org/en/A/78/L.49>. Acesso em: 1 jul. 2025. p. 5

² EUROPEAN PARLIAMENT. Artificial Intelligence Act: MEPs adopt landmark law. Press Room – News, Estrasburgo, 13 mar. 2024. Disponível em: <https://www.europarl.europa.eu/news/en/press-room/20240308IPR19015/artificial-intelligence-act-meps-adopt-landmark-law>. Acesso em: 1 jul. 2025.

pontuação social e manipulação comportamental exploratória, reafirmando a primazia da dignidade humana na governança algorítmica europeia.

Ademais, o Secretário-Geral da ONU anunciou em setembro de 2024 a criação de um Painel Consultivo de Alto Nível sobre Inteligência Artificial, com o objetivo de analisar oportunidades e riscos globais por meio de uma tecnologia transfronteiriça, com uma abordagem globalmente interligada, ágil e flexível para os objetivos de desenvolvimento sustentável, inclusão digital e redução das desigualdades

Também se faz mister abordar o importante discurso de Audrey Azoulay, Diretora-Geral da UNESCO no 3º *UNESCO Global Forum on the Ethics of Artificial Intelligence* que defende que o desenvolvimento da IA é um fenômeno global que exige cooperação internacional. A missão da UNESCO é preparar o mundo para a IA – e preparar a IA para o mundo – para que esta tecnologia sirva ao bem comum³. Tais parâmetros reforçam a urgência de aprimorar salvaguardas nacionais, de forma a assegurar a segurança jurídica e a proteção das pessoas⁴.

Em um cenário antiutópico é imprescindível reconhecer que a IA generativa desafia as estruturas regulatórias já consolidadas, como também possui o condão de redefinir os próprios contornos da vulnerabilidade do consumidor em âmbito global. Portanto a articulação dos princípios constitucionais, das diretrizes multilaterais e, principalmente, regulamentações setoriais revela-se como caminho imperativo para assegurar que a inovação tecnológica seja orientada e fundamentada no respeito aos

³ UNESCO. The 3rd UNESCO Global Forum on the Ethics of Artificial Intelligence: programme, 24–27 junho 2025, Bangkok, Tailândia.

⁴ Nesse sentido, a Recomendação do Conselho da OCDE sobre Inteligência Artificial destaca que, ao se reconhecer o potencial decisório da IA com impactos significativos na vida das pessoas, torna-se imprescindível o estabelecimento de princípios éticos claros, crescimento inclusivo, desenvolvimento sustentável, bem-estar, segurança, responsabilização, robustez, transparência e facilidade para explicação. OECD Recommendation of the Council on Artificial Intelligence, 2024. Disponível em: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0449>. Acesso em: 01 jul. 2025.

direitos fundamentais, na equidade ao acesso e pela cooperação internacional como vetor de desenvolvimento sustentável e transparente. Somente a partir dessa convergência ética-normativa é possível arrefecer os eminentes riscos emergentes e potencializar os benefícios da IA generativa para todo o globo.

1. A aplicação adequada de IA generativa através de princípios nas Relações de Consumo

Diante do novo estilo contemporâneo da sociedade que passa do modelo econômico centrado na produção para o modelo baseado no consumo as relações de consumo, frente à ascensão da IA generativa, impõe uma reflexão sobre os princípios éticos e jurídicos consolidados por décadas.

Os princípios constitucionais e consumeristas, como a dignidade da pessoa humana, a vulnerabilidade do consumidor e a boa-fé objetiva orientam a tutela jurídica, mas agora passam a demandar reinterpretações diante dos novos riscos algorítmicos.

O IPSConsumo compreende que a análise principiológica não deve se restringir ao arcabouço tradicional do Direito do Consumidor e deve incorporar fundamentos derivados das discussões gerais sobre a governança responsável da IA. Vejamos:

Benefício para a Sociedade. Respeito, proteção e promoção dos direitos humanos, das liberdades fundamentais e da dignidade humana – A utilização de IA generativa nas relações de consumo deve objetivar o benefício da sociedade como um todo (art. 4º CDC), promovendo avanços no conhecimento e no bem-estar social. Ou seja, respeito, proteção e promoção da dignidade e dos direitos humanos é essencial ao longo do ciclo de vida dos sistemas de IA generativa. A dignidade humana se relaciona com o reconhecimento do valor intrínseco e igual de cada ser humano, independentemente de raça, cor, ascendência, gênero, idade, língua, religião, opinião

política, nacionalidade, origem étnica, social, econômica ou social, condição de nascimento, deficiência ou quaisquer outros motivos.

Inclusão e Justiça – As tecnologias de IA generativa devem ser usadas de maneira que promovam a inclusão, a não discriminação e a igualdade de tratamento (art. 6º, IV CDC), garantindo que todos os consumidores tenham acesso igual às ferramentas e oportunidades proporcionadas pela IA. O escopo das escolhas de estilo de vida, crenças, opiniões, expressões ou experiências pessoais, incluindo o uso opcional de sistemas de IA e o projeto conjunto dessas arquiteturas, não deve ser restrito durante qualquer fase ou ambiente nas relações de consumo.

Transparência e explicabilidade – Os processos e decisões baseados em IA generativa devem ser transparentes e compreensíveis para todos permitindo uma compreensão clara de como as decisões são tomadas. A transparência é necessária para que os regimes de responsabilidade pertinentes funcionem de forma efetiva (Diretiva Omnibus UE 2019/2161, item 45)⁵. A falta de transparência (art. 6º, III CDC) também pode prejudicar a possibilidade de se contestar efetivamente as decisões com base nos resultados produzidos pelos sistemas de IA e, com isso, impedir uma análise ou julgamento justo. Além disso, a transparência tem como objetivo o fornecimento de informações adequadas a todos permitindo compreensão e confiança.

Privacidade e proteção de dados – O uso de IA deve respeitar a privacidade e garantir a proteção dos dados pessoais dos consumidores, seguindo as melhores práticas e regulamentações em vigor (arts. 6º e 7º LGPD e Art. 43 CDC).

⁵ EUROPEAN PARLIAMENT. Directive (EU) 2019/2161 of the European Parliament and of the Council of 27 November 2019 amending Council Directive 93/13/EEC and Directives 98/6/EC, 2005/29/EC and 2011/83/EU as regards the better enforcement and modernisation of Union consumer protection rules. Official Journal of the European Union, L 328, p. 7–28, 18 Dec. 2019. Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32019L2161>. Acesso em: 01 jul. 2025.

Responsabilidade e Segurança – Usuários de tecnologias de IA generativa devem ser responsabilizados por suas ações, assegurando que essas tecnologias sejam seguras e utilizadas de forma ética. Nenhum sistema de IA jamais poderá substituir a responsabilidade dos fornecedores no atendimento e na relação com os consumidores, assim como não poderá substituir a capacidade crítica e a autonomia decisória do consumidor. Como regra, nenhuma decisão, justificativa, fundamento ou opinião deverá ser integralmente transferida para a IA (Arts. 12 e 14, CDC).

Evitar Prejuízos ao mercado de consumo – A IA generativa deve ser utilizada como uma ferramenta complementar que enriqueça o mercado de consumo. Portanto, a conscientização e a compreensão pública sobre as tecnologias de IA generativa e sobre o valor dos dados e informações produzidas devem ser promovidas por meio de mecanismos abertos e acessíveis, de forma a gerar adequado engajamento entre consumidores e fornecedores, possibilitando também treinamento e orientação sobre ética no uso da IA. Aprender sobre o impacto dos sistemas de IA deve incluir a compreensão de seus reflexos sobre os direitos humanos e as liberdades fundamentais, o que significa que sua abordagem deve estar baseada nos impactos que geram sobre os direitos humanos e na vulnerabilidade do consumidor (art. 4º, I CDC).

Combate à desinformação – As aplicações de IA generativa devem ser rigorosamente avaliadas para garantir a precisão, a veracidade das informações e, principalmente, a publicidade enganosa ou abusiva (Art. 37, CDC), evitando a disseminação de desinformação, publicidade sintética ou *deepfakes* (art. 20 CC).

Promover a reflexão ética – O mercado de consumo deve ser incentivado a refletir continuamente sobre os impactos éticos da IA promovendo debates e estudos que contribuam para o uso responsável da tecnologia (art. 4º do CDC que prevê como

objetivo da Política Nacional de Relações de Consumo a educação e informação de consumidores como forma de melhoria das relações de consumo).

Explicabilidade e Não Discriminação nas Decisões Automatizadas de Crédito – As decisões automatizadas de crédito baseadas em IA generativa devem assegurar explicabilidade e não discriminação dos consumidores em todas as fases do processo decisório. Sistemas de pontuação afinados por IA generativa não podem reproduzir vieses que neguem financiamentos ou restrinjam direitos sem uma justificativa clara e inteligível, sob pena de afronta à dignidade do consumidor e ao princípio da igualdade de tratamento. À luz do art. 20 da LGPD, os consumidores têm direito à revisão humana⁶ e à explicação inteligível da lógica decisória.

A análise principiológica permite o aprofundamento na proteção dos consumidores frente à IA generativa consolidando fundamentos éticos que assegurem a dignidade, a inclusão, transparência, responsabilidade e não discriminação. Tais princípios orientam a construção de um mercado de consumo mais justo, seguro e equilibrado, garantindo que o avanço tecnológico seja posto a serviço do bem-estar coletivo e do fortalecimento da confiança social.

2. Recomendações do IPSConsumo

Construção de um marco normativo – Criar um marco normativo para regular o uso de IA estabelecendo princípios, direitos e deveres para a segurança jurídica, a

⁶ Neste sentido a legislação europeia segue os mesmos parâmetros conforme a *General Data Protection Regulation* artigo 71. UNIÃO EUROPEIA. Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016 relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados e que revoga a Diretiva 95/46/CE (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados). Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679&from=PT>. Acesso em: 01 jul. 2025.

proteção dos consumidores e a compatibilização entre inovação tecnológica, dignidade humana e desenvolvimento sustentável.

Estimular a criação de comitês de ética para uso de IA – Garantir que os comitês de ética para o uso de IA tenham como objetivo assegurar o desenvolvimento, implementação e a utilização de sistema de IA alinhados a princípios éticos, de segurança, de inclusão e de respeito aos direitos fundamentais em uma estrutura e composição multidisciplinar, com poder decisório e processo transparente.

Capacitar os entes do Sistema Nacional de Defesa do Consumido – Determinar a capacitação dos entes que integram o SNDC para que estejam aptos a analisar, compreender e fiscalizar o uso de sistema de IA nas relações de consumo com o viés na prevenção de abusos e mitigando riscos emergentes na proteção dos consumidores.

Educação digital focada em hipervulneráveis – Propor, como meta de cooperação técnica, a criação de módulos de capacitação nos sistemas de educação, nos órgãos de proteção aos consumidores e em organizações civis os quais poderão ser financiados por fundos próprios, de multas ou até por contribuições obrigatórias das grandes *big techs*.

Proibição de práticas inaceitáveis – Recomendar a inclusão de dispositivo proibitivo expresso sobre práticas inaceitáveis como manipulação cognitiva subliminar, exploração de vulnerabilidades e sistemas de pontuação social.

Regulação dos *smart contracts* – Incluir princípios normativos aos contratos inteligentes permitindo a transparência de programação, a possibilidade de revisão judicial, o respeito à função social e a boa-fé do contrato.

Princípio da transparência algorítmica – Inserir, na discussão de atualização das Diretrizes da ONU, previsão de obrigação geral de informar, em linguagem clara,

quando uma interação ou decisão for baseada em IA generativa, bem como direito à explicação acessível.

Sandbox regulatório multissetorial – Recomendar às autoridades públicas a criação e coordenação de ambientes de teste regulatórios para informações, termos de uso e mecanismos de contestação simplificada de decisões automatizadas.

Conclusão

Ao salvaguardar e empoderar cidadãos e consumidores na era da inteligência artificial, assegura-se não apenas a eficácia dos direitos já consagrados, mas também a legitimidade social da própria inovação tecnológica. A construção de um marco regulatório sistêmico pavimenta o avanço normativo, trazendo adequação ao Direito diante dos desafios impostos pela IA generativa.

Regular princípios como a transparência algorítmica, a atualização contínua, a responsabilidade solidária e práticas inaceitáveis, dentre outros, fortalecerá a proteção ao consumidor em diversas dimensões mitigando, por exemplo, o *lock-in* tecnológico, automatismos opacos e situações abusivas.

O IPSConsumo coloca-se à disposição da UNCTAD e dos Estados-membros para colaborar em pesquisas empíricas, capacitação de autoridades e construção de instrumentos normativos que garantam que a inteligência artificial seja vetor de inclusão, e não de novas desigualdades.

Converse com a gente sobre esse conteúdo!

 contato@ipsconsumo.com.br