O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL NA RELAÇÃO CLIENTE – FORNECEDOR DE SERVIÇOS – SUAS IMPLICAÇÕES NA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) E NO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Autor(res)

Livia Maria De Brito Rodrigues Vasconcelos
Roberto Pereira Pinto Junior

Categoria do Trabalho

Pesquisa

Instituição

CENTRO UNIVERSITÁRIO ANHANGUERA

Introdução

A constante evolução tecnológica que vivemos desde a internet, desencadeou uma série de mudanças na forma como nos relacionamos com situações que outrora eram meramente interações entre indivíduos. A Industria 4.0, iniciada em 2011 na Alemanha na Feira de Hannover nos trouxe temas como IOT (Inteligência das Coisas), Big Data, Digital Twin entre outras (LAPOLLI, 2022). Falávamos unicamente da interação homem – máquina dentro de ambientes industriais, onde decisões e resultados são compartilhados e analisados dentro desses ambientes. A partir do momento que a IA (Inteligência Artificial), rompe os muros das indústrias e passa a fazer parte do cotidiano do cidadão comum, passamos ter uma relação na qual envolve diretamente questões da matéria de Direito que precisam ser elucidadas e até mesmo (re)criadas para suprir uma demanda de eventos que virão a surgir com essas situações, demandas essas inclusive de cunho ético

Objetivo

O objetivo do presente resumo visa explorar como as situações supracitadas estão sendo tratadas à luz da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e do Código de Defesa do Consumidor. Ambos são de vital importância para regular as interações humanas com as diversas formas de uso da Inteligência Artificial (IA), e suas implicações no cotidiano das pessoas.

Material e Métodos

Pesquisa descritiva utilizando –se o método dedutivo com a finalidade de acrescentar luz aos aspectos da relação cliente – fornecedor em um ambiente virtual e automatizado, e suas implicações no Direito, utilizando se de palavras chaves e busca de artigos publicados principalmente no Google Acadêmico de publicações partir de 2018, utilizando como base da pesquisa a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e o Código de Defesa do Consumidor.

Resultados e Discussão

Em toda IA temos pessoas, sempre havendo a responsabilização de um humano. A LGPD traz mecanismos de proteção devido decisões automatizadas, mas não abrange todos os aspectos, dificultando a concretização de direitos (Lei nº 13.709/2018). A falta de regulamentação que cubra todos os aspectos, causa muita discussão jurídica. O Código de Defesa do Consumidor, reconhece a vulnerabilidade do consumidor (BRASIL, 1990). Atualmente essa vulnerabilidade é mais evidente, pois a adoção da inteligência artificial em produtos e serviços permite um grau de automatização e padronização do atendimento tornando a relação mais ágil, mas, por outro, potencializa os riscos decorrentes da má interpretação dos sistemas (MARQUES; MUCELIN, apud OLIVEIRA, 2022). Os sistemas automáticos precisam ser elucidados, trazendo equilíbrio entre fornecedores e consumidores e responsabilizar fornecedor de produtos ou serviços dotados de inteligência artificial à luz do Código de Defesa do Consumidor.

Conclusão

Concluímos que por mais que se busque um modelo ideal para as relações cliente fornecedor, o que ainda é uma realidade muito distante, sempre haverá uma disparidade nessa relação. É praticamente impossível, nos dias de hoje, viver sem estar submetido aos algoritmos. Eles estão presentes em praticamente tudo e influenciam – para o bem ou para o mal - quase todas as tomadas de decisão, muitas vezes sem nem mesmo percebermos. Portanto há muito ainda o que se explorar e aprender sobre o tema.

Referências

FARIA, Pedro Alberto Schiller de. A Responsabilidade Civil na Inteligência Artificial. 2022. 146 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Direito, Programa de Mestrado Profissional em Direito Civil Contemporâneo e Prática Jurídica da Puc-Rio, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: https://www.maxwell.vrac.puc-rio.br/61871/61871.PDF. Acesso em: 25 out. 2023.

FRAZÃO, Ana; MULHOLLAND, Caitlin – Inteligência Artificial e Direito: Ética, Regulação e Responsabilidade. São Paulo (SP): Editora Revista dos Tribunais. 2020. Disponível em: https://www.jusbrasil.com.br/doutrina/inteligencia-artificial-e-direito-etica-regulacao sponsabilidade/1196969611. Acesso em: 29 out. 2023