

RESPONSABILIDADE CIVIL POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA): UMA ANÁLISE CRÍTICA DAS LACUNAS LEGAIS DIANTE DA INTERAÇÃO EMOCIONAL DE SISTEMAS DE IA COM USUÁRIOS VULNERÁVEIS

CIVIL LIABILITY FOR ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI): A CRITICAL ANALYSIS OF LEGAL GAPS REGARDING THE EMOTIONAL INTERACTION OF AI SYSTEMS WITH VULNERABLE USERS

RESPONSABILIDAD CIVIL POR INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA): UN ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS LAGUNAS LEGALES EN RELACIÓN CON LA INTERACCIÓN EMOCIONAL DE LOS SISTEMAS DE IA CON USUARIOS VULNERABLES.

RESPONSABILITÉ CIVILE LIÉE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA): ANALYSE CRITIQUE DES LACUNES JURIDIQUES CONCERNANT L'INTERACTION ÉMOTIONNELLE DES SYSTÈMES D'IA AVEC LES UTILISATEURS VULNÉRABLES

Lucas Sousa Andrade

José Ricardo Suter

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo analisar criticamente a responsabilidade civil pelos danos decorrentes de interações emocionais entre sistemas de inteligência artificial e usuários vulneráveis. O fenômeno da IA, em rápida expansão, desafia os paradigmas clássicos da responsabilidade civil, sobretudo quando os danos atingem bens extrapatrimoniais relacionados à dignidade humana. O estudo identifica lacunas no ordenamento jurídico brasileiro e apresenta, à luz dos direitos da personalidade e do mecanismo integrador do art. 4º da LINDB, caminhos interpretativos para suprir a ausência de regulamentação específica. A metodologia é bibliográfica e qualitativa, com análise comparada de experiências internacionais, destacando o AI Act europeu como referência regulatória. Conclui-se que o direito brasileiro precisa evoluir para responder às novas formas de vulnerabilidade criadas pela IA, protegendo de modo efetivo a integridade psíquica e a autodeterminação informativa dos indivíduos.

Palavras-chave: Inteligência Artificial; Interação Emocional; Lacunas Legais; Responsabilidade Civil; Usuários Vulneráveis.

ABSTRACT: This work aims to critically analyze civil liability for damages arising from emotional interactions between artificial intelligence systems and vulnerable users. The rapidly expanding phenomenon of AI challenges the classic paradigms of civil liability, especially when the damages affect non-patrimonial assets related to human dignity. The study identifies gaps in the Brazilian legal system and presents, in light of personality rights and the integrative mechanism of Article 4 of the LINDB (Brazilian Law of Introduction to the Norms of Brazilian Law), interpretative paths to fill the gap in specific regulations. The methodology is bibliographic and qualitative, with a comparative analysis of international experiences, highlighting the European AI Act as a regulatory reference. It concludes that Brazilian law needs to evolve to respond to the

new forms of vulnerability created by AI, effectively protecting the psychic integrity and informational self-determination of individuals.

Keywords: Artificial Intelligence; Emotional Interaction; Legal Gaps; Civil Liability; Vulnerable Users.

RESUMÉN: Este trabajo tiene como objetivo analizar críticamente la responsabilidad civil por daños derivados de interacciones emocionales entre sistemas de inteligencia artificial y usuarios vulnerables. El fenómeno de la IA, en rápida expansión, desafía los paradigmas clásicos de la responsabilidad civil, especialmente cuando los daños afectan bienes no patrimoniales relacionados con la dignidad humana. El estudio identifica lagunas en el ordenamiento jurídico brasileño y presenta, a la luz de los derechos de la personalidad y el mecanismo integrador del artículo 4 de la LINDB (Ley Brasileña de Introducción a las Normas del Derecho Brasileño), vías interpretativas para subsanar dichas lagunas en la normativa específica. La metodología es bibliográfica y cualitativa, con un análisis comparativo de experiencias internacionales, destacando la Ley Europea de IA como referencia normativa. Se concluye que el derecho brasileño necesita evolucionar para responder a las nuevas formas de vulnerabilidad creadas por la IA, protegiendo eficazmente la integridad psíquica y la autodeterminación informacional de las personas.

Palabras clave: Inteligencia artificial; interacción emocional; lagunas legales; responsabilidad civil; usuarios vulnerables.

RÉSUMÉ: Ce travail vise à analyser de manière critique la responsabilité civile en cas de dommages résultant d'interactions émotionnelles entre les systèmes d'intelligence artificielle et les utilisateurs vulnérables. Le développement rapide de l'IA remet en question les paradigmes classiques de la responsabilité civile, notamment lorsque les dommages affectent des biens non patrimoniaux liés à la dignité humaine. L'étude identifie des lacunes dans le système juridique brésilien et propose, à la lumière des droits de la personnalité et du mécanisme d'intégration de l'article 4 de la LINDB (Loi brésilienne d'introduction aux normes du droit brésilien), des pistes d'interprétation pour combler ces lacunes réglementaires. La méthodologie est bibliographique et qualitative, avec une analyse comparative des expériences internationales, mettant en avant la loi européenne sur l'IA comme référence. L'étude conclut que le droit brésilien doit évoluer pour répondre aux nouvelles formes de vulnérabilité créées par l'IA, en protégeant efficacement l'intégrité psychique et l'autonomie informationnelle des individus.

Mots-clés: Intelligence artificielle ; Interaction émotionnelle ; Lacunes juridiques ; Responsabilité civile ; Utilisateurs vulnérables.

1 Introdução

A ascensão da inteligência artificial representa um dos marcos mais significativos do século XXI, não apenas pelo impacto econômico e tecnológico, mas também pelas profundas implicações éticas, sociais e jurídicas. O que antes se limitava a cálculos matemáticos ou automação de processos mecânicos, hoje penetra nas dimensões subjetivas e afetivas da vida humana. Sistemas de IA conversam, aconselham, escutam, aprendem com emoções e oferecem respostas personalizadas. Essa transformação abre um campo inédito de vulnerabilidade, especialmente para indivíduos em sofrimento psíquico, adolescentes, pessoas isoladas socialmente e outras categorias suscetíveis.

Diante desse cenário, constata-se que o ordenamento jurídico brasileiro, estruturado historicamente para lidar com condutas de agentes humanos previsíveis e dotados de consciência moral, não se antecipou à complexa realidade imposta pela inteligência artificial contemporânea. Inexiste, até o presente momento, uma legislação específica que discipline de forma adequada a responsabilidade civil por danos — sobretudo os extrapatrimoniais de natureza emocional, oriundos de interações entre sistemas de IA e usuários em situação de vulnerabilidade.

Responsabilidade civil por Inteligência Artificial (IA): uma análise crítica das lacunas legais diante da interação emocional de sistemas de ia com usuários vulneráveis

Tais danos ultrapassam a esfera patrimonial, atingindo valores essenciais da pessoa humana, como a integridade psíquica, a honra, a imagem, a privacidade e a autodeterminação informativa. É nesse ponto que se concentra o âmago deste trabalho: examinar as lacunas normativas e os desafios interpretativos relacionados à responsabilização civil pela violação dos direitos da personalidade decorrente da atuação autônoma de sistemas de inteligência artificial.

A Constituição Federal de 1988 assegura a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem, garantindo o direito à indenização por danos materiais e morais decorrentes de sua violação. No entanto, tais preceitos foram concebidos para relações essencialmente interpessoais, em que o agente causador é humano, consciente e imputável. O Código Civil de 2002, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet, embora representem avanços importantes na tutela dos direitos fundamentais em ambiente digital, revelam-se insuficientes para abarcar as novas dinâmicas de dano que emergem das interações emocionais entre humanos e máquinas dotadas de autonomia decisória.

Assim, o desafio que se impõe é repensar, sob a ótica dos direitos da personalidade e da responsabilidade civil contemporânea, quais caminhos interpretativos e normativos podem ser trilhados para garantir proteção efetiva à dignidade humana diante da atuação de inteligências artificiais que, ao interagir com indivíduos emocionalmente fragilizados, podem causar prejuízos psíquicos de difícil mensuração e reparação.

A relevância do tema manifesta-se em três dimensões. No plano social, a proliferação de IA em contextos emocionais demanda um olhar protetivo sobre a dignidade humana. No plano jurídico, a ausência de parâmetros claros expõe as vítimas à insegurança e dificulta a responsabilização. No plano acadêmico, trata-se de um campo de investigação recente, que exige diálogo entre direito civil, tecnologia e direitos fundamentais.

Metodologicamente, a pesquisa é de natureza bibliográfica e qualitativa, fundamentando-se na análise de doutrinas nacionais e estrangeiras, dispositivos legais, projetos legislativos e documentos internacionais sobre regulação da inteligência artificial.

Os critérios de seleção das fontes priorizaram obras e artigos doutrinários contemporâneos sobre responsabilidade civil e proteção de dados, além de documentos oficiais da União Europeia (AI Act, 2021), da OCDE (Princípios sobre IA, 2019) e da UNESCO (Recomendação sobre Ética da IA, 2021), escolhidos por representarem referenciais normativos internacionais consolidados. Também foram considerados casos concretos recentes, divulgados em veículos jornalísticos como G1, Al Jazeera, The Verge e CBS News, que tratam de interações entre usuários e sistemas de IA com resultados trágicos, a fim de ilustrar empiricamente os riscos jurídicos e éticos analisados.

O objetivo do estudo não é propor um projeto legislativo fechado, mas oferecer uma análise crítica e interpretativa sobre como o ordenamento jurídico brasileiro pode evoluir para enfrentar as novas formas de lesão aos direitos da personalidade geradas por sistemas de inteligência artificial emocionalmente interativos. Busca-se, portanto, contribuir para o debate acadêmico e normativo acerca da necessidade de se repensar a responsabilidade civil à luz da dignidade humana e da vulnerabilidade digital.

2 Fundamentos da responsabilidade civil e os desafios da IA

2.1. Da Responsabilidade Civil Clássica à Constitucionalização do Direito Civil

A responsabilidade civil, em seu núcleo, é o dever jurídico de reparar o dano causado a outrem. Sua origem remonta à *lex Aquilia* do Direito Romano, fundamentando-se no princípio do *neminem laedere* (Farias; Rosenvald; Netto, 2025). No Brasil, a evolução do instituto acompanhou a constitucionalização do Direito Privado.

A Constituição de 1988, ao consagrar a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, repercute no campo da responsabilidade civil, tornando-a instrumento não apenas de recomposição patrimonial, mas de tutela dos direitos da personalidade. Autores como Venosa (2020), Gonçalves (2019), Tartuce (2019) e Farias (2025) demonstram que a evolução do instituto se deu na direção de abarcar danos extrapatrimoniais e funções preventivas e sancionatórias, mostrando que atualmente indenizam-se danos extrapatrimoniais, danos difusos, chances perdidas, até o interesse das futuras gerações. Lidamos, hoje, progressivamente, com danos complexos e não lineares, o que exige do Direito uma nova postura.

No modelo clássico, prevalece a responsabilidade subjetiva, fundada na culpa. Para que se configure o dever de indenizar, é necessário demonstrar o ato ilícito, culpa (negligência, imprudência ou imperícia), dano e nexo causal (Farias; Rosenvald; Netto, 2025). Essa estrutura, no entanto, mostra-se insuficiente para o contexto da IA. A atuação autônoma de algoritmos complexos dificulta a identificação do responsável e a prova da culpa, tornando o regime subjetivo pouco eficaz.

A responsabilidade objetiva surge como alternativa. Prevista no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, ela prescinde da culpa, bastando demonstrar o dano e o nexo de causalidade em atividades de risco. Essa teoria ganha força no caso da IA, cujo funcionamento envolve aprendizado de máquina e decisões muitas vezes opacas (“black box”). Ao transferir ao fornecedor o ônus do risco inerente à atividade, a responsabilidade objetiva assegura proteção à vítima sem desincentivar a inovação responsável. Mesmo nesses regimes, os elementos estruturantes – ato ilícito, dano, nexo de causalidade e conduta – permanecem essenciais.

2.2. A Centralidade dos Direitos da Personalidade

O dano, no contexto da inteligência artificial emocional, apresenta natureza predominantemente extrapatrimonial, incidindo sobre dimensões imateriais da existência humana, como a saúde mental, a privacidade, a honra, a imagem e a autodeterminação informativa.

Esses bens jurídicos, por integrarem o núcleo essencial da pessoa, são de difícil mensuração e, por isso, exigem tutela jurídica reforçada. O estabelecimento do nexo causal torna-se igualmente complexo, uma vez que as decisões algorítmicas resultam de processos automáticos, muitas vezes opacos, que dificultam a rastreabilidade das ações e a identificação do agente responsável. A conduta ou a atividade lesiva, nesses casos, desafia a noção tradicional de autoria: quem deve responder, o programador, o fabricante, o operador, a plataforma que disponibiliza o sistema ou o próprio conjunto tecnológico que atua de forma autônoma? Essa indeterminação evidencia a urgência de

uma releitura hermenêutica à luz dos direitos fundamentais, especialmente dos direitos da personalidade e da dignidade da pessoa humana.

Os direitos da personalidade, previstos nos arts. 11 a 21 do Código Civil, são intransmissíveis, irrenunciáveis e ilimitados no tempo, destinando-se à proteção de atributos essenciais da pessoa humana, como a vida, a integridade física e psíquica, a imagem, a honra e a privacidade. A doutrina contemporânea reconhece nesses direitos o centro gravitacional da responsabilidade civil moderna (Farias; Rosenvald; Netto, 2025), pois é na preservação da essência humana que reside o fundamento ético e jurídico da reparação. Nessa mesma linha, Gagliano e Pamplona (Gagliano; Pamplona Filho, 2017) afirmam que a proteção do homem não deve se limitar ao seu patrimônio, mas, principalmente, em sua essência, o que reforça a relevância dos direitos da personalidade para a tutela de danos causados por IA.

Sob essa perspectiva, a dignidade da pessoa humana, estabelecida pelo art. 1º, inciso III, da Constituição Federal, deve ser compreendida como a base da tutela jurídica contra danos causados por sistemas de inteligência artificial. Trata-se do valor que confere unidade ao ordenamento e legitima a intervenção estatal na proteção dos direitos da personalidade (Farias; Rosenvald; Netto, 2025). Quando um sistema de IA, por meio de interações emocionais, causa sofrimento psíquico, manipula afetos ou invade a intimidade do usuário, o que está em jogo não é apenas um desequilíbrio contratual ou uma falha técnica, mas uma afronta direta à dignidade e à autonomia moral do indivíduo.

Assim, a dignidade humana atua como parâmetro de interpretação e limite à atuação tecnológica. Ela exige que a inovação digital seja pautada por valores éticos e por respeito à pessoa como fim em si mesma, e não como mero instrumento de experimentação algorítmica. Nesse contexto, a responsabilidade civil assume função não apenas reparatória, mas também preventiva e pedagógica, garantindo que o desenvolvimento tecnológico se submeta aos princípios constitucionais e às exigências de respeito à individualidade e à vulnerabilidade humanas.

Dessa forma, a centralidade dos direitos da personalidade e o protagonismo da dignidade da pessoa humana formam o eixo normativo a partir do qual se deve construir a tutela jurídica dos danos imateriais decorrentes de interações entre inteligência artificial e usuários vulneráveis, assegurando que o progresso tecnológico não se converta em instrumento de desumanização ou violação da essência do ser humano.

3 Inteligência artificial e interações emocionais

3.1. O Fenômeno da IA e a Problemática da "Caixa Preta"

A inteligência artificial evoluiu de sistemas determinísticos e programáveis para modelos de aprendizado de máquina e redes neurais profundas. Enquanto os sistemas mais antigos seguiam regras explícitas, as novas gerações de IA, como as que conversam e interagem, aprendem de forma autônoma a partir de grandes volumes de dados. Autores como Russell e Norvig (2013), em *Inteligência Artificial: Uma Abordagem Moderna*, definem IA como sistemas que pensam ou agem de forma racional ou semelhante ao humano. Essa pluralidade de definições reflete a complexidade tecnológica atual.

A problemática da "caixa preta" surge com a complexidade desses algoritmos. O termo é uma metáfora que descreve sistemas de inteligência artificial cujas decisões e processos internos não podem ser facilmente compreendidos ou explicados por humanos. Funciona de maneira simples: você sabe o que entra nela (os dados de entrada) e o que sai dela (a decisão ou a resposta), mas não consegue rastrear ou entender como o sistema chegou a essa conclusão. Essa opacidade é uma consequência direta dos algoritmos de aprendizado profundo, que identificam padrões e relações nos dados de forma que não são visíveis para os desenvolvedores.

O raciocínio algorítmico, à medida que os modelos se tornam mais complexos, perde a capacidade de externalizar seu processo em linguagem natural, abandonando a lógica humana em favor de representações matemáticas abstratas e ininteligíveis (Rodrigues, 2025). Essa opacidade dificulta a explicação e a auditoria das decisões, tornando quase impossível provar a negligência, imprudência ou imperícia do desenvolvedor, já que nem ele mesmo consegue explicar a decisão final do algoritmo.

3.2. Riscos na Interação Emocional e a Vulnerabilidade do Usuário

No campo emocional, surgiram aplicações de IA como Replika, Woebot e outros chatbots terapêuticos. Esses sistemas prometem apoio psicológico inicial, combate à solidão e democratização do acesso a cuidados básicos de saúde mental. Contudo, os riscos são significativos: dependência emocional, aconselhamento inadequado, manipulação afetiva para fins comerciais e tratamento de dados sensíveis sem transparência.

A literatura internacional já registra casos em que adolescentes criaram vínculos intensos com IA e, diante de respostas inadequadas, agravaram quadros depressivos ou chegaram ao suicídio, como os episódios envolvendo Sewell Setzer III e Adam Raine nos Estados Unidos (AL JAZEERA, 2024; THE VERGE, 2024; CBS NEWS, 2024). Esses exemplos revelam o potencial de dano que decorre da ilusão de reciprocidade emocional criada pela IA, a qual, apesar de simular empatia, carece de consciência moral e responsabilidade afetiva.

No Brasil, episódio noticiado pelo jornal O Tempo (2025) relatou que um homem foi hospitalizado com alucinações após seguir recomendações perigosas fornecidas por um chatbot. O caso, ainda que isolado, evidencia como o uso indevido da IA, especialmente em contextos de saúde ou aconselhamento emocional, pode gerar consequências graves à integridade psíquica e física do usuário, revelando uma vulnerabilidade ampliada.

A vulnerabilidade é acentuada pela assimetria de informações, mas também pela presunção de verdade ou certeza que os usuários atribuem às respostas da IA. A forma como a tecnologia é apresentada—muitas vezes como uma entidade onisciente e neutra—gera uma confiança tácita, levando o indivíduo a aceitar conselhos e orientações sem a devida crítica. A linguagem persuasiva e a capacidade de espelhar o comportamento humano dos chatbots criam uma sensação de autoridade, o que potencializa o perigo de não compreender ou controlar as respostas apresentadas.

Além dos danos individuais, há riscos sociais mais amplos. A IA emocional pode reforçar preconceitos, disseminar desinformação terapêutica e induzir comportamentos de isolamento social. O'Neil (2017) e Eubanks (2018) mostram como algoritmos podem reproduzir vieses e aprofundar desigualdades.

Responsabilidade civil por Inteligência Artificial (IA): uma análise crítica das lacunas legais diante da interação emocional de sistemas de ia com usuários vulneráveis

Sob o prisma jurídico, o ordenamento brasileiro não dispõe, até o momento, de normas específicas capazes de enquadrar adequadamente situações como as descritas. Casos dessa natureza desafiam os modelos tradicionais de responsabilidade civil, pois envolvem uma multiplicidade de agentes — desenvolvedores, provedores, plataformas, empresas terceirizadas — e uma cadeia técnica de decisões automatizadas. A ausência de uma legislação específica, aliada à dificuldade de comprovar nexo causal e culpa, dificulta a imputação de responsabilidade e, em muitos casos, deixa a vítima em situação de desamparo jurídico.

Mesmo os mecanismos processuais de facilitação da defesa do consumidor, como a inversão do ônus da prova prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, encontram obstáculos práticos. Em tese, caberia ao fornecedor demonstrar que o dano não decorreu de falha do sistema; contudo, os próprios desenvolvedores admitem não possuir total controle ou conhecimento sobre os processos internos de tomada de decisão das IAs (“caixa-preta”). Essa realidade técnica torna ineficaz a inversão probatória, pois o ônus se desloca para quem também não dispõe dos meios concretos de prova. O resultado é a frustração da finalidade protetiva do CDC, que visa equilibrar a relação processual diante da hipossuficiência do consumidor (arts. 6º, VIII, e 14, §3º, CDC).

Se situações análogas ocorressem em território nacional, a solução dependeria de uma interpretação integradora do direito civil e constitucional. O art. 927, parágrafo único, do Código Civil permitiria a aplicação da responsabilidade objetiva por atividade de risco, especialmente quando se reconhece que o funcionamento de sistemas autônomos envolve riscos inerentes ao seu uso. Além disso, os direitos da personalidade (arts. 11 a 21 do CC) e o princípio da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF) poderiam servir de fundamento para reconhecer o dano moral e a violação à integridade psíquica como bens juridicamente tutelados.

Entretanto, a ausência de mecanismos de transparência algorítmica — a chamada “caixa-preta da IA” — constitui um dos maiores obstáculos à efetividade da reparação. Sem acesso ao código-fonte, aos critérios de treinamento e aos parâmetros de decisão do sistema, o usuário dificilmente consegue comprovar o nexo entre a conduta do algoritmo e o dano sofrido. Tal limitação impõe uma assimetria processual entre o indivíduo e as corporações detentoras da tecnologia, exigindo que o Poder Judiciário, ao aplicar o art. 4º da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), recorra a princípios como a boa-fé objetiva, a equidade e a proteção dos vulneráveis para preencher as lacunas normativas existentes.

Portanto, os casos relatados não apenas ilustram a gravidade dos riscos emocionais associados à IA, mas também evidenciam a necessidade de reformulação interpretativa da responsabilidade civil brasileira, de modo a garantir que a proteção da dignidade da pessoa humana e dos direitos da personalidade prevaleça sobre a opacidade técnica e os interesses econômicos das empresas desenvolvedoras. Assim, a tutela jurídica deve se orientar não apenas pela reparação do dano, mas também por uma função preventiva, assegurando que o avanço tecnológico ocorra dentro dos limites éticos e constitucionais que preservam a essência da pessoa humana.

4 Lacunas legais no ordenamento brasileiro e o papel da LINDB



4.1. Insuficiência do Arcabouço Jurídico Existente

O ordenamento jurídico brasileiro, como um todo, não foi concebido para lidar com a complexidade e a autonomia da inteligência artificial. Embora tenhamos avanços significativos em áreas correlatas, como a proteção de dados e as relações de consumo, a ausência de uma legislação específica para a IA gera uma profunda insegurança jurídica.

O Código Civil de 2002, centrado na figura do agente humano e na aferição de culpa subjetiva, enfrenta severas limitações diante de sistemas autônomos e opacos. O conceito tradicional de autoria e de nexo causal torna-se de difícil aplicação, já que a IA opera por meio de aprendizado de máquina, ajustando seus parâmetros de decisão com base em dados de forma não completamente previsível nem controlável, inclusive pelos próprios desenvolvedores. Essa realidade desafia as categorias clássicas de dolo, culpa e previsibilidade do dano, pilares sobre os quais a responsabilidade civil foi construída.

Nesse contexto, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) (Lei nº 8.078/1990) desponta como instrumento de aplicação analógica relevante, uma vez que sua principiologia se orienta pela proteção da parte vulnerável na relação de consumo. A noção de vulnerabilidade — reconhecida como princípio estruturante do direito consumerista — assume contornos ainda mais amplos na era digital, em que o consumidor não apenas desconhece o funcionamento técnico dos sistemas, mas também é alvo de estratégias personalizadas baseadas em análise de dados comportamentais e emocionais.

As Inteligências Artificiais, ao oferecer aconselhamento, suporte afetivo ou interação empática, cria uma relação de confiança assimétrica. O consumidor, acreditando tratar-se de uma tecnologia neutra e segura, confia no sistema como se estivesse diante de um profissional humano. Quando o chatbot falha — seja ao emitir orientações equivocadas, estimular dependência emocional ou provocar abalo psíquico — há uma quebra da legítima expectativa de segurança e de lealdade na prestação do serviço. Nesses casos, aplica-se a responsabilidade objetiva do fornecedor, prevista no artigo 14 do CDC, que impõe o dever de reparar o dano independentemente de culpa, bastando a demonstração do defeito no serviço e do nexo causal.

O artigo 6º, inciso VI, do CDC, ao assegurar a reparação integral de danos patrimoniais e morais, e o artigo 6º, inciso VIII, que prevê a inversão do ônus da prova em favor do consumidor hipossuficiente, reforçam a necessidade de interpretação protetiva. Contudo, a aplicação prática desses dispositivos encontra obstáculos relevantes: o fenômeno da “caixa-preta algorítmica” impede que o consumidor, ou até mesmo o fornecedor, tenha acesso aos parâmetros de decisão da IA, tornando extremamente difícil a comprovação de falha técnica. Isso fragiliza o próprio instrumento da inversão do ônus da prova, cuja efetividade depende da existência de elementos técnicos mínimos que permitam identificar o defeito do serviço.

O artigo "Inteligência Artificial e a Vulnerabilidade do Consumidor" (FACES Journal, 2021) corrobora essa visão, ao apontar que a IA, por sua capacidade de analisar milhões de dados de consumo em tempo real, permite a aplicação de estratégias sofisticadas e assertivas, o que coloca o consumidor em um estado de vulnerabilidade, diante de uma assimetria informacional e de poder que o CDC, em sua formulação original, não consegue abarcar plenamente.

Além disso, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) (Lei nº 13.709/2018) também desempenha papel essencial na análise. A LGPD reconhece a categoria dos dados pessoais sensíveis — entre os quais se incluem informações sobre saúde, vida sexual e dados biométricos (art. 5º, II) — e impõe restrições rigorosas ao seu tratamento. No entanto, no contexto da IA emocional, tais dados são frequentemente manipulados de maneira implícita, a partir da interpretação de padrões de linguagem, expressões e sentimentos do usuário. Assim, mesmo sem coleta direta, há tratamento indireto de dados sensíveis, o que deveria ensejar a aplicação do regime de proteção reforçada da LGPD....

Ocorre que, na prática, a tutela conferida pela LGPD mostra-se insuficiente. O regime sancionatório da lei é predominantemente administrativo e não prevê, de forma clara, hipóteses de responsabilidade civil por danos existenciais resultantes da manipulação emocional ou da exposição psíquica do usuário. A legislação foca na violação da privacidade e da segurança da informação, mas não alcança a dimensão afetiva e psicológica da interação entre humanos e máquinas.

Já o Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014), embora estabeleça princípios fundamentais como a proteção da privacidade, a neutralidade da rede e a responsabilização por danos decorrentes de conteúdos gerados por terceiros, tampouco se aplica de forma direta aos sistemas autônomos de IA, uma vez que estes não se limitam a hospedar conteúdo, mas produzem respostas e decisões próprias.

Dessa forma, o panorama jurídico brasileiro revela-se fragmentado e insuficiente. O CDC protege o consumidor, mas não foi pensado para lidar com máquinas dotadas de autonomia emocional. A LGPD assegura direitos sobre dados, mas não alcança plenamente os danos extrapatrimoniais derivados de sua manipulação afetiva. O Código Civil, por sua vez, mantém-se preso à noção clássica de culpa e previsibilidade. O resultado é um cenário de vulnerabilidade jurídica estrutural, em que o indivíduo se vê desprotegido diante de sistemas capazes de afetar sua integridade emocional e psíquica, sem que haja um regime jurídico eficaz de responsabilização.

Assim, mais do que criar novas leis isoladas, o desafio está em reler e integrar os diplomas existentes — CDC, LGPD, Marco Civil e Código Civil — sob a perspectiva da dignidade da pessoa humana e da proteção integral dos direitos da personalidade, construindo um modelo de responsabilidade civil que seja sensível à complexidade tecnológica e às novas formas de vulnerabilidade digital.

4.2. O Mecanismo Integrador do Art. 4º da LINDB

Nesse contexto de omissão legislativa, o mecanismo de integração previsto no art. 4º da LINDB (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro) assume um papel central e emergencial. Ele atua como uma ferramenta hermenêutica para que o julgador possa preencher o vácuo normativo. Segundo a lei, na ausência de norma específica, o juiz deve decidir de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais de direito.

Essa diretriz permite ao magistrado aplicar, por analogia, institutos consolidados, como a responsabilidade objetiva por atividades de risco (art. 927, parágrafo único, CC), a casos de IA, considerando o desenvolvimento e a operação de sistemas autônomos como uma atividade de risco inerente.

Além disso, o juiz pode invocar princípios constitucionais fundamentais, como a dignidade da pessoa humana, a proteção dos direitos da personalidade e a proteção do consumidor vulnerável, para fundamentar suas decisões. Esse uso criativo da hermenêutica pode evitar um vácuo normativo total até que o legislador discipline a matéria.

Contudo, ainda que o art. 4º da LINDB seja um mecanismo indispensável à continuidade e coerência do sistema jurídico, seu uso possui limites estruturais evidentes. A atuação judicial fundada apenas em princípios e analogias é, por natureza, paliativa e fragmentária. As soluções hermenêuticas garantem respostas pontuais, mas não suprem a necessidade de regulação normativa específica e previsível, capaz de estabelecer parâmetros objetivos de responsabilidade, transparência algorítmica e deveres técnicos das empresas desenvolvedoras de IA.

Em outras palavras, a aplicação da LINDB não substitui a função do legislador, mas apenas mitiga os efeitos da inércia legislativa. A depender da criatividade e da sensibilidade de cada julgador, decisões semelhantes podem seguir caminhos distintos, comprometendo a segurança jurídica e a isonomia — valores essenciais à ordem constitucional.

Portanto, embora o art. 4º da LINDB ofereça uma válvula de escape interpretativa em face da omissão legal, ele não pode ser visto como solução definitiva. A ausência de regulação específica sobre a inteligência artificial impede a consolidação de um regime jurídico coerente de responsabilidade civil algorítmica, que garanta simultaneamente previsibilidade às empresas e proteção efetiva aos direitos da personalidade dos usuários. O desafio, portanto, não é apenas hermenêutico, mas legislativo: transformar soluções interpretativas emergenciais em normas positivas que traduzam, de forma sistemática, os princípios constitucionais da dignidade humana e da segurança jurídica no contexto tecnológico contemporâneo.

5 Experiências internacionais e reflexos para o Brasil

A análise comparada com a regulação de outros países oferece importantes pistas para a formulação de uma política pública e regulação eficaz no Brasil. A União Europeia, por exemplo, adotou uma abordagem proativa e abrangente com o Regulamento (UE) 2024/1689, conhecido como AI Act, que se baseia em um modelo de risco.

O regulamento estabelece regras harmonizadas para a colocação no mercado, a colocação em serviço e a utilização de sistemas de IA, com um conjunto de obrigações rigorosas para os desenvolvedores e usuários. A norma proíbe expressamente certas práticas de IA consideradas inaceitáveis (Art. 5º), como a utilização de técnicas subliminares ou manipulativas que possam causar danos psicológicos ou físicos.

Outrossim, o regulamento define os critérios para categorizar um sistema de IA como de "alto risco" (Art. 6º), sendo que aplicações em áreas sensíveis como a saúde mental se enquadram nessa categoria. Para os sistemas de alto risco, o regulamento impõe uma série de requisitos obrigatórios (Art. 9º), incluindo a necessidade de um sistema de gestão de risco, governança de dados robusta, documentação técnica, e supervisão humana apropriada. A partir desse cenário, a doutrina brasileira tem defendido a necessidade de um novo arcabouço normativo que incorpore a regulação baseada em risco.

Responsabilidade civil por Inteligência Artificial (IA): uma análise crítica das lacunas legais diante da interação emocional de sistemas de ia com usuários vulneráveis

Nesse sentido, Cardoso e Melo (2024) argumentam que a caracterização de uma atividade como de alto risco não deve se limitar a uma aferição quantitativa (probabilidade de danos), mas deve incluir uma análise qualitativa, considerando também a gravidade do dano potencial. Para tanto, os autores sugerem a criação de uma autoridade em IA no Brasil, um órgão com conhecimento técnico para avaliar e classificar o grau de risco em situações concretas. Essa abordagem defende um modelo de regulação que atue de forma preventiva, por meio de instrumentos de controle ex ante, e não apenas reativa, o que representa uma mudança de paradigma em relação ao tratamento tradicional da responsabilidade civil no Brasil.

Essa perspectiva dialoga diretamente com o debate legislativo nacional em torno do Projeto de Lei nº 2.338/2023, que tramita no Congresso Nacional e propõe instituir o Marco Legal da Inteligência Artificial no Brasil. O texto busca estabelecer princípios e diretrizes para o desenvolvimento e uso ético da IA, com base na proteção dos direitos fundamentais, na não discriminação e na transparência algorítmica. Apesar de representar um avanço institucional importante, o PL ainda é criticado por não detalhar mecanismos concretos de responsabilização civil ou de controle técnico de riscos, o que limita sua efetividade prática.

Comparativamente, o modelo europeu mostra-se mais estruturado e preventivo, com instrumentos ex ante que impõem deveres de diligência antes mesmo da disponibilização do produto no mercado. O Brasil, por outro lado, adota historicamente uma postura reativa, baseada na reparação posterior do dano — o que se revela insuficiente em um cenário de tecnologias capazes de gerar prejuízos emocionais e psíquicos irreversíveis.

Todavia, a simples importação do AI Act não seria adequada ao contexto brasileiro. A aplicação direta de um modelo altamente técnico e burocrático, como o europeu, exigiria adaptação à nossa realidade jurídica e social, marcada por limitações de infraestrutura tecnológica, disparidades regionais e menor capacidade de fiscalização estatal. O desafio está em equilibrar a inovação com a proteção dos direitos fundamentais, construindo um marco normativo que seja ao mesmo tempo efetivo e executável.

Nesse sentido, a experiência europeia fornece parâmetros valiosos, especialmente quanto à classificação de riscos, à obrigatoriedade de supervisão humana e à transparência algorítmica. Contudo, o modelo brasileiro deve priorizar a proteção da vulnerabilidade digital, incorporando princípios de acesso à informação, equidade tecnológica e responsabilização solidária entre agentes da cadeia de IA — desde o desenvolvedor até o fornecedor final.

Nos Estados Unidos, o modelo regulatório é mais fragmentado, com uma abordagem setorial. Agências como a Federal Trade Commission (FTC) e a Food and Drug Administration (FDA) emitem diretrizes para o uso de IA em seus respectivos setores, mas não há uma lei federal abrangente. Essa abordagem gera um cenário de insegurança e de proteção desigual.

Organismos internacionais como a OCDE e a UNESCO têm contribuído com um "soft law" global, publicando diretrizes e recomendações éticas para o uso de IA. A UNESCO, por exemplo, destaca princípios como a justiça, a responsabilidade, a transparência e a supervisão humana. A OCDE, por sua vez, reforça a necessidade de IA confiável e que respeite os direitos humanos.

6 Considerações finais

A responsabilidade civil brasileira, moldada sob paradigmas clássicos, mostra-se insuficiente para lidar com a complexidade dos danos extrapatrimoniais decorrentes da atuação autônoma de sistemas de inteligência artificial emocional. A centralidade dos direitos da personalidade revela que as lesões mais graves não se traduzem em perdas econômicas, mas em violações à integridade psíquica, à privacidade e à autonomia existencial dos indivíduos — bens que compõem o núcleo essencial da dignidade humana.

A ausência de legislação específica sobre IA amplia a insegurança jurídica e fragiliza a tutela do usuário vulnerável, dificultando a responsabilização e a reparação efetiva dos danos. Nesse cenário, o art. 4º da LINDB surge como um mecanismo hermenêutico de emergência, permitindo ao julgador suprir lacunas normativas por meio da analogia, dos costumes e dos princípios gerais do Direito. Contudo, trata-se de um recurso paliativo, que garante respostas pontuais, mas não substitui a necessidade de um marco regulatório próprio e sistematizado.

As experiências internacionais, em especial o AI Act europeu, demonstram que é possível construir um regime regulatório sofisticado, baseado na avaliação de risco e na prevenção de danos, impondo deveres de transparência, supervisão humana e governança técnica aos agentes que desenvolvem e comercializam sistemas de IA. Tais parâmetros evidenciam que a regulação não deve se limitar à reparação ex post, mas também atuar preventivamente, mitigando riscos antes que o dano ocorra.

O Brasil encontra-se, portanto, em um momento decisivo. O Projeto de Lei nº 2.338/2023 (Marco Legal da Inteligência Artificial) representa um passo importante ao reconhecer a necessidade de diretrizes éticas e jurídicas para o uso da IA. Contudo, sua abordagem ainda é excessivamente principiológica e carece de mecanismos concretos de controle e fiscalização. Nesse ponto, a criação de uma Autoridade Nacional de Inteligência Artificial (ANIA) — nos moldes sugeridos por Cardoso e Melo (2024) — surge como medida essencial para reduzir lacunas interpretativas, uniformizar critérios técnicos e assegurar a efetividade das normas de proteção de direitos fundamentais em ambiente digital.

Essa autoridade poderia atuar de forma integrada com a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), desempenhando funções de fiscalização técnica, classificação de riscos e emissão de diretrizes regulatórias, em sintonia com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana (art. 1º, III, CF) e da proteção dos vulneráveis (art. 4º, I, CDC).

Portanto, mais do que adaptar o direito às novas tecnologias, é preciso reafirmar o papel do direito como instrumento de contenção e humanização do progresso técnico. A tutela da dignidade humana — eixo estruturante de todo o sistema jurídico brasileiro — exige que o Estado desenvolva mecanismos preventivos, transparentes e participativos de regulação, capazes de equilibrar inovação tecnológica e proteção existencial.

Este trabalho, assim, não busca oferecer uma solução definitiva, mas contribuir criticamente para o debate acadêmico e normativo, apontando que o futuro da responsabilidade civil diante inteligência artificial dependerá da capacidade do

Responsabilidade civil por Inteligência Artificial (IA): uma análise crítica das lacunas legais diante da interação emocional de sistemas de ia com usuários vulneráveis

ordenamento brasileiro de unir rigor técnico, sensibilidade ética e compromisso com a pessoa humana como centro do sistema jurídico.

Referências Bibliográficas

AL JAZEERA. **US mother says in lawsuit that AI chatbot encouraged son's suicide**. 24 out. 2024.

Disponível em: <https://www.aljazeera.com/economy/2024/10/24/us-mother-says-in-lawsuit-that-ai-chatbot-encouraged-sons-suicide>. Acesso em: 6 out. 2025.

BRASIL. [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)]. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**.

Brasília, DF: Presidência da República, [2018]. Disponível em:

http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: [data de acesso].

BRASIL. [Marco Civil da Internet]. **Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014**. Brasília, DF: Presidência da

República, [2014]. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm)

[2014/2014/lei/l12965.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm). Acesso em: [data de acesso].

CARDOSO, Henrique Ribeiro; MELO, Brício Luis da Anunciação. Regulação e responsabilidade civil por danos causados pela inteligência artificial. **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 283, n. 3, p. 143-178, set./dez. 2024.

CBS NEWS. **Parents of teens who died by suicide after AI chatbot interactions testify before**

Congress. 2024. Disponível em: <https://www.cbsnews.com/news/ai-chatbots-teens-suicide-parents-testify-congress/>. Acesso em: [data de acesso].

DONEDA, Danilo; MENDES, Laura Schertel. **Proteção de Dados Pessoais: a função e os limites do consentimento**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2018.

EUBANKS, Virginia. **Automating Inequality: how high-tech tools profile, police, and punish the poor**. New York: St. Martin's Press, 2018.

FARIAS, Cristiano Chaves de; BRAGA NETTO, Felipe Peixoto; ROSENVALD, Nelson. **Manual de Direito Civil: volume único**. 10. ed. Salvador: Juspodivm, 2025.

FERNANDES, Alexandre Cortez. **Direito Civil: responsabilidade civil**. Caxias do Sul: EDUCS, 2013.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo Curso de Direito Civil: responsabilidade civil**. São Paulo: Saraiva, 2024. [Nota: Ajustei o ano para o mais recente provável, verifique na sua obra física].

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro: responsabilidade civil**. 10. ed. São Paulo: Saraiva, 2019.

INTELIGÊNCIA Artificial e a Vulnerabilidade do Consumidor. **Faces Journal**, Belo Horizonte, v. 20, n. 4, p. 28-40, out./dez. 2021. [Nota: Como o título da matéria começa com "Olá, posso te ajudar?", a entrada principal é pelo título se não houver autor].

O TEMPO. **Homem é internado com alucinações após seguir recomendação de chatbot**. 2025.

Disponível em: [inserir link se houver]. Acesso em: [data de acesso].



Lucas Sousa Andrade, José Ricardo Suter

O'NEIL, Cathy. **Algoritmos de destruição em massa**: como o big data aumenta a desigualdade e ameaça a democracia. Tradução: Diego Alfaro. São Paulo: Editora Rua do Sabão, 2017.

RODRIGUES, Jamille Porto. **IA e caixa-preta**: o fim da transparência e o risco jurídico. Migalhas de Peso, 24 jul. 2025. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/435235/ia-e-caixa-preta-o-fim-da-transparencia-e-o-risco-juridico>. Acesso em: [data de acesso].

RUSSELL, Stuart; NORVIG, Peter. **Inteligência Artificial**: uma abordagem moderna. 3. ed. São Paulo: Pearson, 2013.

TARTUCE, Flavio. **Direito das Obrigações e Responsabilidade Civil**. 14. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

THE VERGE. **Character.AI and Google sued for wrongful death after teen's suicide**. 23 out. 2024. Disponível em: <https://www.theverge.com/2024/10/23/24277962/character-ai-google-wrongful-death-lawsuit>. Acesso em: [data de acesso].

UNIÃO EUROPEIA. **Regulamento (UE) 2024/1689 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de março de 2024**. Estabelece regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial (Regulamento Inteligência Artificial). Bruxelas, 2024.

UNIÃO EUROPEIA. **Proposal for a Regulation laying down harmonised rules on artificial intelligence (Artificial Intelligence Act)**. Brussels: European Commission, 2021.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil**: obrigações e responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2020.



Editorial

Editor-chefe:

Vicente de Paulo Augusto de Oliveira Júnior
Centro Universitário Fanor Wyden
vicente.augusto@wyden.edu.br

Editor responsável:

Francisco Rigobeerto Barbosa Xavier Filho
Centro Universitário Fanor Wyden
raimundo.bfilho@wyden.edu.br

Autor(es):

Lucas Sousa Andrade
Centro Universitário Facimp Wyden
202104096747@alunos.facimp.edu.br
Contribuição: *Investigação, escrita e desenvolvimento do texto.*

José Ricardo Suter
Centro Universitário Toledo Wyden
ricardo.suter@unitoledo.br
Contribuição: *Orientação.*

Submetido em: 04.03.2026

Aprovado em: 15.03.2026

Publicado em: 30.03.2026

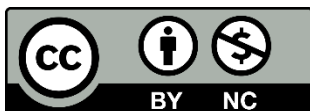
DOI: 10.5281/zenodo.19333432

Financiamento: N/A

Como citar este trabalho:

ANDRADE, Lucas Sousa; SUTER, José Ricardo. RESPONSABILIDADE CIVIL POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (IA): UMA ANÁLISE CRÍTICA DAS LACUNAS LEGAIS DIANTE DA INTERAÇÃO EMOCIONAL DE SISTEMAS DE IA COM USUÁRIOS VULNERÁVEIS. **Revista de Educação à Distância**, [S. l.], v. 2, n. Especial, p. 03–18, 2026. DOI: 10.5281/zenodo.19333432. Disponível em: <https://wyden.periodicoscientificos.com.br/index.php/READ/article/view/1330>. Acesso em: 30 mar. 2026. (ABNT)

Andrade, L. S., & Suter, J. R. (2026). Responsabilidade civil por inteligência artificial (IA): Uma análise crítica das lacunas legais diante da interação emocional de sistemas de IA com usuários vulneráveis. *Revista de Educação à Distância*, 2(Especial), 03–18. <https://doi.org/10.5281/zenodo.19333432> (APA)



© 2026 Revista de Educação à Distância. Centro Universitário Fanor Wyden – UniFanor Wyden. Este trabalho está licenciado sob uma licença *Creative Commons* Atribuição - Não comercial - Compartilhar 4.0 Internacional CC-BY NC 4.0 Internacional).