



I SIDET

I Simpósio Internacional de Direito, Educação e Tecnologia

Online

Inteligência Artificial:

Aspectos, interlocuções e conexões nas áreas de
Direito, Educação e Tecnologia

31/10 a 01/11
2024

BREVES CONSIDERAÇÕES SOBRE A RESPONSABILIDADE CIVIL DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS FRENTE A UTILIZAÇÃO DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL EM CONTRATAÇÕES FRAUDULENTAS

Thâmara Karoline Correia de Freitas¹

Marcela Lais Katuski dos Santos²

Carla Marlana Rocha³

EIXO TEMÁTICO

(X) Inteligência Artificial: Direito, Inovação e Tecnologia

() Inteligência Artificial: Educação, Inovação e Tecnologia

Resumo:

Sabe-se que a propagação de crimes cibernéticos e de práticas fraudulentas não param de progredir. Dentre as maiores incidências de contrafações encontra-se a realização de contratos adulterados envolvendo consumidores, instituições financeiras, seus sistemas e a inteligência virtual. Diante disso, é necessário verificar como sistema jurídico brasileiro vem se posicionando sobre litígios que envolvem tais questões como: a caracterização a responsabilidade civil da instituição ou a aplicação da excludente de ilicitude por culpa exclusiva do terceiro fraudador. É justamente essa análise o objetivo central do presente estudo. A relevância da pesquisa se apresenta na indispensabilidade de posicionamento do direito acerca dessas situações preocupantes em que estão compreendidas entidades super lucrativas (bancos), pessoas vulneráveis (consumidores), terceiros fraudadores e a inteligência artificial – em ascensão, objetivando alcançar decisões justas nessas relações. Busca-se apresentar aspectos de caracterização da responsabilidade civil das instituições e seu alcance, bem como apresentar decisões judiciais que envolvem a temática e, assim, contribuir para elucidação e instigação de novos estudos sobre essa abordagem. Para tanto, será realizada pesquisa bibliográfica, análise documental de leis nacionais e de decisões judiciais brasileiras do 1º e 2º grau estadual sobre o tema proposto. Será empregado o método qualitativo de pesquisa, com análise indutiva para compreender o enunciado e suas diversas implicações sociais. Por meio da pesquisa será possível verificar que ainda há divergência quanto a caracterização ou não da responsabilidade civil no caso em comento. Por uma perspectiva, verifica-se a hipossuficiência do consumidor e o risco empresarial das entidades advindo seu alto poder de lucratividade; contudo, por outro prisma, não se pode olvidar a necessidade de manutenção de ambiente propício ao estímulo do desenvolvimento da inovação para as empresas de tecnologia. O estudo proposto permite concluir pela indispensabilidade de que a análise de cada caso seja considerando os elementos de risco envolvidos. Nesse sentido, é primordial que as pesquisas

¹ Mestranda em Educação do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO), Advogada, professora colaboradora no Departamento de Direito da Unicentro, thamarakcorreia@hotmail.com, <https://lattes.cnpq.br/5474068426747516>

² Mestranda em Educação do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade Estadual do Centro-Oeste (UNICENTRO), marcelakatuski26@gmail.com, <http://lattes.cnpq.br/2322752002906219>.

³ Doutora em educação no Programa da Universidade Federal do Paraná (UFPR) linha Processos Psicológicos em Contextos Educacionais, Advogada, professora colaboradora no Departamento de Secretariado Executivo da Unicentro, carlamarlana@hotmail.com, <http://lattes.cnpq.br/5424670991581836>



avancem para contribuir com a equidade prática na aplicação do direito, sempre em busca da segurança jurídica e estabilidade das decisões.

Palavras-chave: Consumidor; Inteligência Artificial; Judiciário; Responsabilidade Civil.

INTRODUÇÃO

A expansão das práticas fraudulentas evidencia um cenário preocupante de vulnerabilidade nos sistemas de segurança, especialmente no contexto de contrafações em contratos envolvendo consumidores, instituições financeiras e tecnologias de inteligência artificial. Esses contratos adulterados têm se tornado cada vez mais frequentes, levantando questões jurídicas complexas e de grande relevância sobre a responsabilização civil das instituições financeiras. Em particular, surge o debate sobre a aplicação de excludentes de ilicitude, especialmente em casos em que a fraude é atribuída a ações de terceiros, fora do controle direto do consumidor ou da instituição.

Neste contexto, a análise jurídica assume um papel essencial. A presente pesquisa busca tecer breves considerações sobre o como o sistema jurídico brasileiro vem abordando essas questões, especialmente no que se refere à caracterização da responsabilidade civil das instituições financeiras e à proteção dos consumidores. Isso, pois, é latente a necessidade de esclarecer a responsabilidade de cada parte envolvida, considerando a posição de vulnerabilidade dos consumidores e o elevado potencial de lucro das instituições financeiras, em especial diante da crescente utilização de inteligência artificial por essas instituições e também pelos fraudadores.

A relevância desta pesquisa é a necessidade premente de o direito se posicionar especificamente diante dessas situações, nas quais se inserem tanto os beneficiários quanto as instituições financeiramente poderosas. A pesquisa pretende analisar aspectos jurídicos da responsabilidade civil das instituições e sua extensão, ao mesmo tempo que expõe decisões judiciais atuais para o tema, evidenciando a falta de unanimidade dos julgadores.

Adota-se uma abordagem qualitativa, que abrange pesquisa bibliográfica e análise documental de leis e decisões judiciais brasileiras, com ênfase em decisões de primeiro e segundo grau, de forma indutiva, buscando identificar implicações jurídicas envolvidas nesses casos e identificar divergências na aplicação das normas aos casos envolvendo a temática.



I SIDET

I Simpósio Internacional de Direito, Educação e Tecnologia

Inteligência Artificial:

Aspectos, interlocuções e conexões nas áreas de
Direito, Educação e Tecnologia

31/10 a 01/11
2024

Online

Importante ressaltar que não é objetivo do estudo esgotar o tema, nem se teria espaço para tanto. A presente pesquisa tem como objetivo a contribuição para o debate, para ensejar novas investigações, bem como para o desenvolvimento e busca de uma abordagem jurídica mais equilibrada e justa, que proteja os direitos dos consumidores sem inibir a inovação tecnológica, promovendo, assim, a segurança jurídica.

METODOLOGIA

O caminho metodológico a ser percorrido possui relação com a consecução dos objetivos de pesquisa. Desta forma, para que seja possível analisar o sistema jurídico brasileiro de normas e decisões do Poder Judiciário que envolvam a Inteligência Artificial (IA) na responsabilidade das relações consumeristas este estudo fará uso da pesquisa qualitativa.

A abordagem qualitativa será utilizada com a finalidade de aprofundar análise sobre as leis e aplicações do direito, bem como fundamentações nas decisões judiciais que envolvem conflitos em contratações eletrônicas com utilização de IA. Isso porque, a abordagem qualitativa permite explorar as nuances do tema, capturando perspectivas e a compreensão da realidade. Como características básicas da pesquisa qualitativa, podem ser citados o fato de ter o ambiente natural como sua fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento, serem os dados coletados predominantemente descritivos, há maior preocupação com o processo o que com o produto, sendo o significado que as pessoas dão às coisas e à sua vida são focos de atenção especial pelo pesquisador (Lüdke; André, 2013).

Ainda, tem-se que pesquisa qualitativa a análise de dados tende a ser indutiva - a pesquisa qualitativa é emergente, em vez de rigorosamente pré-determinada. Richardson (2017) afirma que a pesquisa qualitativa é particularmente relevante em contextos nos quais é crucial compreender aspectos psicológicos que não podem ser totalmente capturados por outros métodos, devido à sua complexidade (por exemplo, a compreensão de atitudes, motivações, expectativas e valores).

Segundo Markoni e Lakatos, técnica em pesquisa científica “[...]é um conjunto de procedimentos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas” (2021, p. 202). Para tanto, este estudo fez uso da pesquisa bibliográfica com base em publicações em livros, teses, dissertações, publicações avulsas, artigos científicos eletrônicos.



Além disso, foi desenvolvido estudo documental em decisões judiciais brasileiras escritas e nas normas do direito interno. Foi realizada busca em *sites* de pesquisa de decisões de primeiro e segundo grau dos tribunais estaduais, referentes aos anos de 2023 e 2024, por meio das seguintes palavras-chave: fraude falta de cautela; inteligência artificial contratos fraudados.

Após a coleta, os dados obtidos foram analisados a partir da análise de conteúdo. Para Bardin (1977), trata-se de um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos objetivos e sistemáticos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas). As categorias serão elaboradas *a posteriori* com base nos elementos presentes nas decisões judiciais.

REFERÊNCIAL TEÓRICO

1.1 Responsabilidade das instituições financeiras: aplicação das normas do Código de Defesa do Consumidor

Nas relações que envolvem pessoas naturais ou jurídicas, correntistas ou contratantes de empréstimos e demais serviços oferecidos pelas instituições financeiras, como as partes se enquadram nos conceitos de consumidor ⁴ e fornecedor ⁵, estaremos diante de uma relação de consumo, regida pela Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Defesa do Consumidor (CDC). Importante destacar que os tribunais desenvolveram a denominada Teoria Finalista Mitigada ou Aprofundada, a qual traz como pressuposto principal a vulnerabilidade para configuração do conceito de consumidor, ainda que ele não seja destinatário final do produto ou serviço (Khoury, 2020).

Com o emprego da referida norma consumerista, vislumbram-se a hipossuficiência e a vulnerabilidade como uma diminuição da capacidade do consumidor, não apenas sob a ótica econômica, mas também sob o prisma do acesso à informação, educação, associação e posição

⁴ Art. 2º do CDC: Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

⁵ Art. 3º do CDC Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.



social. Diante da aplicação da norma específica consumerista, observa-se o emprego da chamada responsabilidade civil objetiva. A responsabilidade objetiva difere-se da subjetiva, pois nessa última há necessidade de comprovação de conduta, culpa, nexo de causalidade e dano, ao passo que na responsabilidade objetiva dispensa a comprovação da culpa do agente (Gonçalves, 2024).

Conforme se depreende do parágrafo único do art. 927 do Código Civil a responsabilidade objetiva vai depender de previsão legal ou “quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano, implicar, em sua natureza, risco para os direitos de outrem”. No contexto das relações de consumo, o risco é baseado no chamado “risco-benefício”, uma vez que o fornecedor, como é o caso da instituição financeira, obtém vantagens econômicas com a venda de seus produtos ou serviços. Portanto, ele também deve arcar com todos os riscos que podem surgir do consumo desses bens (Khoury, 2020).

Além disso, está consubstanciado no art. 14 do CDC que o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

A lei garante ao consumidor reparação integral dos danos patrimoniais e/ou extrapatrimoniais (art. 6º, VI do CDC ⁶). Logo, nas relações que envolvam consumidores e fornecedores/prestadores de serviço a responsabilidade será objetiva, isto é, sem a necessidade de comprovação da efetiva culpa da instituição pelo dano causado ao seu cliente.

Ocorre que o CDC também prevê possibilidades de afastamento da responsabilidade civil ainda que seja objetiva, prevendo no art. As chamadas excludentes de responsabilização, previstas em rol taxativo do parágrafo terceiro do art. 14 da lei consumerista: o fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar: I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Para a temática da presente pesquisa, relevante discorrer acerca das possibilidades estabelecidas no inciso II, isto é, a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro. Primeiramente, tem-se que a excludente alcança a culpa exclusiva do consumidor e não a concorrente (falha na prestação do serviço aliada a culpa do cliente), pois neste último caso haverá responsabilidade do fornecedor/prestador. De outro lado, observa-se irresponsabilização

⁶ Art. 6º do CDC: São direitos básicos do consumidor: VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;



quando o dano se deu por culpa de terceiro alheio a relação, excluindo o nexo de causalidade apenas na hipótese que o fato de terceiro não pudesse ser previsto como possibilidade dentro da estrutura de risco do negócio (Nunes, 2017).

É exatamente nessa seara de excludente de responsabilização que se encontra a controvérsia a respeito dos contratos eletrônicos e utilização de inteligência artificial como instrumentos dos fraudadores. Não se olvida a aplicação do CDC nas interações envolvendo clientes e instituições financeiras, tampouco a objetividade da responsabilização por danos eventualmente causados aos consumidores nessas relações. O que se discute é se essas contrafações estariam ou não cobertas pela excludente, afastando a responsabilidade das instituições financeiras.

Para tanto, antes de verificarmos os posicionamentos que os tribunais têm tomado, necessário compreender brevemente conceituação e como ocorrem as contratações no meio eletrônico com utilização da inteligência artificial (IA).

1.2 Inteligência artificial e contratações eletrônicas

A grande crescente de utilização de (IA) nas relações tem gerado inúmeras discussões, em especial no meio jurídico, destacando-se o tema da responsabilidade civil. Conquanto, inicialmente, deparamo-nos com a questão do que seria exatamente a IA. De forma simples, pode ser ela conceituada como uma área de conhecimento voltada para a tarefa de utilização de computadores com o objetivo de compreender a inteligência humana, sem a necessidade de se restringir os métodos aplicados na biologia (Andrade; Facaccio, 2019).

A definição mais acolhida é a apresentada por John McCarthy, considerado um dos pais da inteligência artificial e o responsável pela designação que passou a ser atribuída a essa área do conhecimento. McCarthy (p.2, 2004) declara que a inteligência artificial consiste na “ciência e engenharia de fabricação de máquinas inteligentes, especialmente programas de computador inteligentes. [...] Tarefa semelhante de usar computadores para compreender a inteligência humana, mas a IA não tem de se limitar a métodos que sejam biologicamente observáveis”.

A tecnologia equipada com IA distingue-se pela combinação de características como a capacidade de comunicação, o entendimento interno de si próprio e externo do mundo (a partir de exemplos fornecidos e aprendidos), unidas ao direcionamento para comportamentos



orientados por objetivos e uma criatividade que permite encontrar soluções alternativas caso as abordagens previamente testadas falhem (Maia, 2021).

Diante disso, verifica-se que nos últimos anos a IA tem sido otimizada para realização de várias atividades que antes eram inerentes apenas ao ser humano, como “veículos autônomos, realização de cirurgias, diagnósticos de doenças, realização de contratos, entre outras. Em que pese o grande auxílio na solução de problemas antes sem solução, também apresenta um certo perigo [...] (Andrade; Facaccio, p. 159, 2019).

Conforme se observa, a utilização da IA favorece o desenvolvimento de grande número de afazeres, inclusive no campo jurídico, como na realização contratos, todavia, fazendo surgir também certas inconveniências. No campo da contratação, verifica-se a utilização da IA em especial no meio eletrônico, haja vista ser ela um instrumento próprio do meio eletrônico. Os contratos eletrônicos não são novas espécies de contratos, mas referem-se a diferente meio utilizado para acordo de vontade entre as partes fora do estabelecimento, a distância, que pode ocorrer por meio de telefone, sites, aplicativo de mensagem, sendo que contratação dita eletrônica é aquela que ocorre via Internet (Khoury, 2020).

O que se evidencia é a junção da IA com a contratação eletrônica nas relações consumeristas, em especial aquelas envolvendo instituições financeiras e seus serviços: utilizam-se programas e sistemas para contratação a distância, o que pode sim significar facilitação e otimização, mas também abre vasto campo para que terceiros maus intencionados se utilizem dessa fusão para locupletar-se aplicando golpes e realizando contratações fraudulentas.

As maiores ocorrências de fraudes envolvendo essa junção de instrumentos ocorre na emissão de boletos fraudados com uso de plataformas de IA e utilização de IA para fraudar anuência em contratação. Portanto, diante da crescente crise envolvendo essas contratações, faz-se necessária a manifestação do Poder Judiciário a fim de solucionar as lides, eis que os consumidores pretendem ressarcimento aos seus prejuízos, e as instituições evocam a excludente de responsabilização por fato terceiro, sustentando que também são vítimas das referidas ações.

Para análise e discussões da temática foram analisados três julgados de Tribunais de Justiça Estaduais do Brasil, referentes aos anos de 2023 e 2024, onde ocorreu reconhecimento da responsabilização, bem como reconhecimento de excludente por culpa exclusiva da vítima.



RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir de pesquisa rápida junto ao site de busca de ementas e julgados Jusbrasil referente aos anos de 2023 e 2024 utilizando-se das palavras-chave fraude falta de cautela; inteligência artificial contratos fraudados, foram localizados vários julgados dos quais foram selecionados apenas três, a fim de se verificar como sistema jurídico brasileiro vem se posicionando sobre litígios que envolvem tais questões como: a caracterização a responsabilidade civil da instituição ou a aplicação da excludente de ilicitude por culpa exclusiva do terceiro fraudador.

O primeiro caso refere-se a processo de Juizado Especial Cível em primeira instância, na comarca de União de Vitória do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (TJPR) em 2024. A controvérsia ocorreu porque o consumidor sustentou que houve emissão de boleto fraudulento na plataforma da instituição financeira e que, muito embora constasse a logomarca da instituição bancária, foram os valores direcionados a pessoa jurídica diversa.

No caso em apreço, muito embora a instituição ré tenha sustente fraude, o fato foi incluído no risco de vender/comercializar produtos/serviços por meio da internet, tratando-se de caso fortuito interno, o qual não tem o condão de afastar a responsabilidade. Em sua fundamentação, a juíza Jeane Carla Furlan (2024) declarou impossibilidade de afastamento de responsabilidade da financeira, diante da crescente utilização de artefatos por criminosos, como IA, não poderia haver responsabilização da própria vítima:

Não é crível que o Banco queira transformar a vítima em responsável pela falta de segurança de seus sistemas, nem que se responsabilize também pela falha de seu atendimento. Nesta era de inteligência artificial, avatares, clonagem, e toda uma gama de recursos ilícitos que os bandidos lançam mão para se locupletar das vítimas, queira a financeira que a responsabilidade seja da própria vítima, que foi a pessoa mais afetada pela construção ilícita. Neste caso, o CDC protege especialmente a vulnerabilidade dela (art. 14 do CDC).

A outra situação analisada, também diz respeito a pagamento de boleto fraudado e foi julgado em 2023 pela 5ª Turma Recursal do TJPR. Todavia, nesse caso, a consumidora utilizou-se plataforma diversa da disponibilizada pela instituição financeira para emissão do boleto,



sendo então caracterizada sua falta de cautela e, culpa exclusiva da vítima, gerando improcedência do pedido de reparação pelo reconhecimento da utilização de *phishing* ⁷.

Muito embora tenha ocorrido o reconhecimento da culpa exclusiva da vítima, a luz do que os manuais consumeristas ensinam, a questão assemelha-se mais a culpa concorrente da consumidora, o que não justificaria o afastamento da responsabilização da instituição financeira.

O outro caso refere-se a lide julgada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte (TJRN) em 2023, onde houve reconhecimento de que o consumidor, nas palavras do magistrado Paulo Giovani Militão de Alencar (2023) “foi vítima de sofisticado golpe no qual estelionatário obteve de forma não autorizada seus dados sensíveis para realizar empréstimo bancário utilizando suas informações, inclusive a biométrica (*selfie*)”. No julgado, o referido juiz menciona a utilização da inteligência artificial para manipulação das contratações eletrônicas e a progressão das fraudes envolvendo essa tecnologia:

A esse respeito, releva acentuar que, a coleta da biometria, só por si, não traduz prova incontestável para comprovar a realização de um negócio jurídico válido, na medida em que a imagem do autor utilizada pode ter sido obtida de modo fraudulento. Sabe-se que o crime cibernético não para de progredir, pelo que os criminosos estão a todo momento encontrando maneiras de burlar o sistema de reconhecimento facial utilizando fotos, vídeos ou recurso de *deep fake* para criar vídeos falsos, manipulando imagens e movimentos com inteligência artificial para simular o rosto da vítima.

Evidencia-se no caso o reconhecimento da responsabilização da instituição financeira diante da utilização de IA para contratação fraudulenta, demonstrando a fragilidade de seu sistema em detectar a referida fraude, bem como o dever de indenizar o consumidor pelo prejuízo suportado diante da teoria do risco.

Diante do exposto, por meio da breve análise dos casos foi possível verificar que ainda há divergência quanto a caracterização ou não da responsabilidade civil nos casos envolvendo contratação eletrônica fraudulenta e IA. Há certa contradição nas interpretações dos Tribunais, em especial quanto a caracterização ou não da culpa exclusiva da vítima e de fato de terceiro para afastar a responsabilidade das instituições, atrelada a análise do risco empresarial e da vulnerabilidade do consumidor.

⁷ Golpe virtual reconhecido no qual fraudadores utilizam-se de sites falsos, e-mails, ligações e outros meios, se passando por colaboradores de diversas instituições.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Vislumbra-se que o tema da responsabilidade civil nas relações que envolvem fraudes digitais nas contratações entre instituições financeiras e consumidores é cada vez mais relevante, sobretudo com a crescente complexidade tecnológica, avanço das IA e o impacto direto dessas práticas na sociedade e no direito dos indivíduos. A partir da análise proposta, conclui-se que o tratamento adequado dessas controvérsias deve ser pautado no sistema de proteção ao consumidor, o qual está sendo inserido cada vez mais na contratação eletrônica e na seara tecnologia.

Para tanto, é indispensável que o sistema jurídico esteja atento às novas dinâmicas de risco e segurança que surgem com o uso de inteligência artificial e dos sistemas digitais avançados, buscando e promovendo estudos sobre a temática e suas implicações. Todavia, não se pode olvidar que as instituições financeiras também alcançam lucros exorbitantes com a expansão de seus negócios devida a utilização de IA, e diante da teoria do risco-benefício deve-se aplicar as regras de proteção do Código de Defesa do Consumidor, em especial diante da vulnerabilidade e hipossuficiência de seus clientes.

Verifica-se que ainda o tema é controverso nos tribunais, havendo entendimento de aplicação da excludente de culpa exclusiva da vítima para casos onde o que se verifica de fato é a culpa concorrente. Outras decisões entendem ser inadmissível que as instituições financeiras pretendam atrelar à vítima a responsabilidade pela falta de segurança em seus sistemas, assim como pelas falhas em seu atendimento quando terceiros fraudadores lesam os consumidores.

Importante destacar que a presente pesquisa não busca esgotar a temática, mas apenas chamar a atenção para a importância de serem realizados estudos, novas abordagens e aplicação equilibrada da norma consumerista, bem como a necessidade de posicionamento pacificado dos tribunais, uma vez que o que percebemos são decisões conflitantes o que pode causar incerteza e insegurança jurídica, bem como prejudicar a entrega do bom e justo direito.

Esse estudo busca, portanto, contribuir para uma compreensão mais aprofundada do papel das instituições e das limitações impostas pela responsabilidade civil, incentivando uma abordagem justa e equitativa. Além disso, o tema deve continuar a ser explorado para garantir segurança jurídica e decisões judiciais que reflitam o equilíbrio entre avanço tecnológico e proteção do consumidor.



REFERÊNCIAS

ANDRADE, F. S; FACCACIO, L.G. **Notas sobre a responsabilidade civil na utilização da inteligência artificial**. Porto Alegre, v. 46, n. 146, Junho, 2019, pp. 153-182. *Ajuris - Doutrina Nacional* Porto Alegre, v. 46, n. 146, Junho, 2019. Disponível em: <https://revistadaajuris.ajuris.org.br/index.php/REVAJURIS/article/view/983> Acesso em: 30 out. 2024.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo, SP: Edição 70, 2016.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil Brasileiro. Brasília, DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110406compilada.htm. Acesso em: 29 out 2024.

_____. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 29 out 2024.

_____. **Tribunal de Justiça do Estado do Paraná**. 5ª Turma Recursal. RI 0051958-30.2021.8.16.0014 Londrina 0051958-30.2021.8.16.0014, Relatora Maria Roseli Guinessmann, Data de Julgamento: 10 de março de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/1783765697/inteiro-teor-1783765731?origin=serp>. Acesso em 28 out. 2024.

_____. **Tribunal de Justiça do Estado do Paraná**. Procedimento do Juizado Especial Cível • 0006164-20.2023.8.16.0174 • Juizado Especial Cível de União da Vitória, Juíza Jeane Carla Furlan, Data de Julgamento: 05 de junho de 2024. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-pr/2701058070/inteiro-teor-2701110325>. Acesso em 28 out. 2024.

_____. **Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte**. PROCEDIMENTO DO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL • 0820595-12.2022.8.20.5004 • 3º Juizado Especial Cível da Comarca de Natal do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte, Juiz Paulo Giovanni Militão De Alencar, Data de Julgamento: 29 de junho de 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/tj-rn/1766367770/inteiro-teor-1766367772>. Acesso em 28 out. 2024.

GONÇALVES, C. R. **Responsabilidade civil**. 23ª edição. Rio de Janeiro: Saraiva Jur, 2024. E-book. pág.28. ISBN 9786553629479. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9786553629479/>. Acesso em: 30 out. 2024.

KHOURI, P. R. R. A. **Direito do Consumidor**. 7ª edição. Rio de Janeiro: Atlas, 2020. E-book. pág.46. ISBN 9788597026443. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026443/>. Acesso em: 30 out. 2024.

LÜDKE, M.; ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em Educação** - Abordagens Qualitativas, 2ª edição. Grupo GEN, 2013. E-book. ISBN 978-85-216-2306-9. Disponível em:



<https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/978-85-216-2306-9/pageid/31>. Acesso em: 29 out. 2024.

MAIA, A. R. **Responsabilidade Civil na Era da Inteligência Artificial. Qual o caminho?** Lisboa, Portugal, Maio, 2021, pp 02-41. Julgar Online {s.n}. Disponível em: <https://julgar.pt/a-responsabilidade-civil-na-era-da-inteligencia-artificial-qual-o-caminho/> . Acesso em 30 out. 2024.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Grupo GEN, 2021. E-book. Disponível em: <https://app.minhabiblioteca.com.br/reader/books/9788597026580/epubcfi/6/38%5B%3Bvnd.vst.idref%3Dhtml17%5D!/4/46/8/3:155%5Bomi%2Ca%5E%2C%20%5D>. Acesso em: 29 out. 2024.

McCARTHY, J. **What is artificial intelligence?**. Computer Science Department, Stanford University, Stanford, p. 2, nov. 2004. Disponível em: <http://www-formal.stanford.edu/jmc/>. Acesso em: 29 out. 2024.

NUNES, R. **Curso de Direito do Consumidor**. 11 edição. São Paulo: Saraiva, 2017.